

Descrierea serviciilor Microsoft Unified Enterprise Support (USSD)

Ianuarie 2025

Cuprins

1	Despre acest document	3
2	Serviciile de asistență și succesul clienților	4
2.1	Modalitatea de achiziționare.....	4
2.2	Indemnizația flexibilă.....	5
2.3	Descrierea serviciilor Microsoft Unified Enterprise Support	6
2.4	Servicii esențiale pentru activitate	15
2.5	Soluții îmbunătățite	24
2.6	Programul pentru mai multe țări pentru asistență Unified	31
	Introducere	31
	Prezentare generală a structurii programului	31
	Termene și condiții suplimentare pentru programul pentru mai multe țări.....	32
2.7	Termene și condiții suplimentare	33
Anexa A:	Diagramele tipurilor de severitate	38
Anexa B:	Servicii de gestionare a succesului	44

1 Despre acest document

Descrierea serviciilor Microsoft Unified Enterprise Support vă prezintă informații referitoare la serviciile de asistență care pot fi achiziționate de la Microsoft. Este important să vă familiarizați cu descrierea serviciilor pe care le achiziționați, inclusiv cu cerințele preliminare, exonerările de răspundere, limitările și responsabilitățile clientului. Serviciile pe care le veți achiziționa vor fi cuprinse în Comanda de lucru pentru Serviciile Enterprise (Comanda de lucru) sau în altă Declarație de servicii care face referire la și încorporează acest document.

Rețineți că nu toate serviciile enumerate în acest document sunt disponibile la nivel global. Pentru a stabili care servicii sunt disponibile pentru achiziționare în regiunea dvs., contactați reprezentantul Microsoft. Serviciile disponibile pot fi modificate.

2 Serviciile de asistență și succesul clienților

Serviciile Microsoft Unified Enterprise Support (serviciile de asistență) reprezintă un set complex de servicii de asistență care vă pot ajuta să vă accelerați parcursul către mediul cloud, să vă optimizați soluțiile IT și să utilizați tehnologia pentru a realiza noi oportunități de afaceri în toate etapele ciclului de viață al soluțiilor IT. Serviciile noastre de asistență sunt adaptate pentru a vă satisface cerințele specifice și a vă ajuta să profitați la maximum de investiția dvs. în soluțiile Microsoft. Printre serviciile noastre de asistență se numără:

- **Servicii proactive:** Aceste servicii sunt concepute să îmbunătățească starea de bună funcționare a infrastructurii și operațiunilor dvs. IT.
- **Servicii de gestionare a succesului:** Acest serviciu este conceput să faciliteze planificarea și implementarea.
- **Servicii pentru rezolvarea problemelor:** Aceste servicii oferă rezolvări cu prioritate ale problemelor 24x7, pentru a minimiza durata de inactivitate și a asigura un răspuns rapid.

2.1 Modalitatea de achiziționare

Serviciile de asistență sunt disponibile sub forma unui Pachet de bază, cu Servicii proactive, Servicii esențiale pentru activitate și soluții îmbunătățite care pot fi achiziționate în baza unui contract existent privind Pachetul de bază, specificat în Comanda de lucru pentru serviciile Enterprise. Detaliile fiecărui pachet sunt descrise mai jos:

- **Pachet de bază:** Acest pachet include serviciile noastre de asistență de bază.
- **Servicii proactive:** Acestea includ servicii de asistență suplimentare care pot fi adăugate în Pachetul de bază, după cum este necesar.
- **Servicii esențiale pentru activitate:** O combinație de servicii proactive și reactive, care acoperă o sarcină de lucru, un eveniment sau un produs Microsoft specific, care se pot adăuga în Pachetul de bază după cum este necesar.
- **Soluții îmbunătățite:** Acestea includ experiențe și soluții aprofundate de asistență care pot fi adăugate în Pachetul de bază, după cum este necesar.

Rețineți că serviciile disponibile pentru achiziționare în temeiul acordului existent privind Pachetul de bază sunt specificate în Comanda de lucru pentru serviciile Enterprise. Dacă aveți întrebări în legătură cu serviciile disponibile pentru achiziționare, contactați reprezentantul Microsoft.

Tabelul 1 – Definițiile serviciilor de asistență

Articol	Definiție
Pachet de bază	O combinație de servicii proactive, reactive și de gestionare a succesului și a prestării, care oferă asistență pentru produsele Microsoft și/sau Serviciile online utilizate de organizația dvs.
Servicii proactive	Sunt disponibile servicii suplimentare de asistență, inclusiv servicii proactive, care pot fi adăugate în Pachetul dvs. de bază

pe durata Comenzii de lucru și sunt indicate cu simbolul „+” în cadrul acestei secțiuni.

Servicii esențiale pentru activitate	Este disponibilă o combinație de servicii proactive și reactive, care acoperă o sarcină de lucru, un eveniment sau un produs Microsoft specific sau un sistem IT al unui client, care se pot adăuga în Pachetul dvs. de bază de asistență pe durata Comenzii de lucru și sunt, de asemenea, indicate cu simbolul „+” în cadrul acestei secțiuni.
Soluții îmbunătățite	Sunt disponibile servicii de asistență, care acoperă un anumit produs Microsoft sau un sistem IT al unui client, care pot fi adăugate în Pachetul dvs. de bază de asistență pe durata Comenzii de lucru și sunt, de asemenea, indicate cu simbolul „+” în cadrul acestei secțiuni.
Program pentru mai multe țări	Programul pentru mai multe țări pentru asistența Unified vă oferă opțiuni în ceea ce privește distribuția și contractarea serviciilor în locurile dorite, astfel cum este descris în Comanda dvs. de lucru (sau în Comenzile de lucru). Consultați secțiunea 2.6 pentru mai multe informații despre programul pentru mai multe țări.

2.2 Indemnizația flexibilă

Indemnizația flexibilă este o porțiune flexibilă a listei de prețuri a pachetului de bază care poate fi aplicată pentru achiziționarea de Servicii esențiale pentru activitate, servicii proactive, soluții îmbunătățite, credite proactive sau servicii proactive personalizate în momentul achiziționării serviciilor. Reprezentantul Microsoft va furniza mai multe detalii despre modul de aplicare a Indemnizației flexibile în acordul dvs.

Se aplică următoarele condiții pentru alocarea Indemnizației flexibile:

- **Credite proactive sau servicii proactive particularizate:** Până la 20 % sau 50.000 USD, oricare valoare este mai mare, din Indemnizația flexibilă poate fi aplicată achiziției creditelor proactive sau serviciilor proactive personalizate.
- **Alocare anuală:** Indemnizația flexibilă este alocată anual și orice servicii cărora le-a fost aplicată Indemnizația flexibilă trebuie utilizate pe durata anului aplicabil.
- **Servicii de gestionare a succesului:** Indemnizația flexibilă nu poate fi utilizată pentru serviciile de gestionare a prestării serviciilor, după cum sunt definite în prezenta.
- **Preschimbarea serviciilor:** Dacă ați comandat un tip de serviciu cu Indemnizație flexibilă 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 de prestare a serviciului.
- **Termenul limită de alocare:** Toate Indemnizațiile flexibile disponibile trebuie alocate până în momentul executării contractului sau vor fi pierdute.

2.3 Descrierea serviciilor Microsoft Unified Enterprise Support

Această secțiune descrie articolele combinate pentru a alcătui pachetul de servicii de asistență. În plus, enumerăm serviciile care pot fi adăugate în Pachetul dvs. de bază sau pe durata acordului. O parte din pachetul de bază include o indemnizație flexibilă care poate fi utilizată pentru a adăuga servicii proactive (marcate cu „+”), Servicii esențiale pentru activitate, servicii și soluții îmbunătățite și/sau servicii proactive personalizate în Pachetul de bază. Serviciile incluse în Pachetul de bază sunt identificate prin intermediul simbolului „✓” în cadrul acestei secțiuni. Printre serviciile noastre de asistență se numără:

- **Servicii proactive:** Aceste servicii contribuie la prevenirea apariției problemelor în mediul Microsoft și sunt programate să asigure disponibilitatea și furnizarea resurselor pe durata Comenzii de lucru aplicabile. Serviciile proactive care urmează sunt disponibile astfel cum sunt identificate mai jos sau detaliate în Comanda dvs. de lucru. Este posibil ca prestarea la locație să nu fie disponibilă pentru toate serviciile și în toate regiunile. Prestarea 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 serviciu la locație.
- **Servicii de planificare:** Aceste servicii 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.

Tabelul 2 – Tipurile de servicii de asistență

Tipuri de servicii de planificare	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> • Validarea conceptului: Acest angajament are drept scop furnizarea de 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 materiale livrabile gata de producție. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	+

+ - Serviciu suplimentar care poate fi achiziționat.

Servicii de implementare

Serviciile de implementare oferă o expertiză tehnică și de gestionare a proiectelor pe termen scurt pentru a accelera proiectarea, implementarea, migrarea, îmbunătățirea și introducerea unor soluții tehnologice Microsoft.

Tabelul 3 – Tipurile de servicii de implementare

Tipuri de servicii de implementare	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> Servicii de integrare: Oferă asistență pe termen scurt privind implementarea, migrarea, îmbunătățirea sau dezvoltarea caracteristicilor. Aceasta poate include planificarea și validarea conceptului sau a unor lucrări de producție cu ajutorul produselor Microsoft. 	+

+ - Serviciu suplimentar care poate fi achiziționat.

Servicii de întreținere

Serviciile de întreținere au drept scop prevenirea apariției problemelor în mediul dvs. Microsoft și sunt, de obicei, programate înainte de prestarea serviciilor, pentru a se asigura disponibilitatea resurselor.

Tabelul 4 – Tipurile de servicii de întreținere

Tipurile de servicii de întreținere	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> Evaluare la cerere: O platformă online de evaluare automată care utilizează analizele jurnalelor pentru a analiza și a evalua implementarea tehnologiei dvs. Microsoft. Evaluările la cerere acoperă tehnologii limitate. Pentru utilizarea acestui serviciu de evaluare, aveți nevoie de un serviciu Azure activ cu limite de date adecvate pentru a activa utilizarea serviciului de evaluare la cerere. Microsoft poate oferi asistență pentru a permite configurarea inițială a serviciului. În legătură cu Evaluarea la cerere și în schimbul unei taxe suplimentare, este disponibilă o resursă Microsoft care va efectua o vizită la sediu (timp de până la două zile) sau o resursă Microsoft care va presta servicii la distanță (timp de maximum 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. Rețineți că este posibil ca evaluările la sediu să nu fie disponibile în toate regiunile. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Program de evaluare: Acest program evaluează proiectarea, implementarea tehnică, operațiunile sau gestionarea schimbărilor pentru tehnologiile dvs. Microsoft, față de practicile recomandate de Microsoft. La finalizarea evaluării, o resursă Microsoft va colabora direct cu dvs. pentru a remedia problemele și pentru a furniza un raport care conține evaluarea tehnică a mediului dvs., care poate include un plan de remediere. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Evaluare offline: Acest serviciu oferă o evaluare automată a implementării tehnologiei Microsoft cu date colectate la distanță sau de o resursă Microsoft la sediul dvs. Datele 	+

Tipurile de servicii de întreținere	Planifi care
colectate sunt analizate de Microsoft cu instrumente locale și vă trimitem un raport care include constatările și recomandările noastre de remediere a erorilor.	
<ul style="list-style-type: none"> Monitorizare proactivă: Acest serviciu oferă instrumente de monitorizare a operațiunilor tehnice și de recomandări pentru ajustarea proceselor de gestionare a incidentelor de server. Vă ajută să creați șabloane de rezolvare a incidentelor, să analizați problemele majore și să concepeți o echipă tehnică solidă. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Programe operaționale proactive (POP): Acest serviciu oferă o analiză desfășurată cu personalul dvs. asupra planificării, proiectării, implementării sau proceselor operaționale prin prisma practicilor Microsoft recomandate. Această analiză este realizată fie la sediu, fie la distanță de către o resursă Microsoft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Programul de evaluare a riscurilor și a stării de bună funcționare furnizat ca serviciu (RAP ca serviciu): Acest serviciu oferă o evaluare automată a implementării tehnologiei Microsoft, cu date colectate la distanță. Microsoft analizează datele colectate pentru a crea un raport privind constatările, care conține recomandări de remediere. Acest serviciu este disponibil pentru prestarea la locație sau la distanță. 	+

✓ - se include în Pachetul dvs. de Bază.

+ - Serviciu suplimentar care poate fi achiziționat.

Servicii de optimizare

Serviciile de optimizare au drept scop să-i ajute pe clienți să obțină o utilizare optimă a investiției în tehnologie. Aceste servicii pot include administrarea de la distanță a serviciilor cloud, optimizarea adoptării funcțiilor produselor Microsoft de către utilizatorii finali și asigurarea unei posturi robuste de securitate și de identitate.

Tabelul 5 – Tipurile de servicii de optimizare

Tipurile de servicii de optimizare	Planifi care
<ul style="list-style-type: none"> Servicii 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 pentru susținerea programului lor de adoptare. 	+

Tipurile de servicii de optimizare	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> • Servicii axate pe dezvoltare: Oferim servicii care îi ajută pe angajații dvs. să dezvolte, să implementeze și să asigure asistență pentru aplicațiile create cu tehnologii Microsoft. Aceste servicii includ: <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluarea capacității DevOps: O evaluare care îi ajută pe clienți să înțeleagă capacitățile actuale pe parcursul întregului ciclu de viață de lansare a software-ului și să identifice rapid oportunitățile pentru îmbunătățire pe baza practicilor DevOps Microsoft. ○ Asistență pentru dezvoltare: Contribuie la crearea și dezvoltarea aplicațiilor care integrează tehnologiile Microsoft pe platformele Microsoft, fiind specializată în instrumentele de dezvoltare și în tehnologiile Microsoft. Se comercializează ca un număr de ore menționate în Comanda de lucru. ○ Consultanță privind platforma pentru dezvoltatori: Oferă îndrumare pentru a vă ajuta să fructificați întregul potențial al platformei pentru dezvoltatori Microsoft, accelerând agilitatea dezvoltatorilor, adoptarea mediului cloud și transformarea digitală. Aceasta se comercializează ca un număr de ore menționate în Comanda de lucru. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionarea serviciilor IT: Serviciile noastre de gestionare modernă a serviciilor IT sunt concepute să vă ajute să vă dezvoltați mediul IT de generație veche folosind metode moderne de gestionare a serviciilor, care facilitează îmbunătățirea inovațiilor, a flexibilității, a calității și a costurilor operaționale. Aceste servicii pot fi oferite prin intermediul sesiunilor sau al 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 gestionare a serviciilor IT 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 Comanda dvs. de lucru. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Servicii de securitate: Portofoliul de soluții de securitate Microsoft include patru domenii de interes: securitatea cloud și identitatea, mobilitatea, protecția sporită a informațiilor și infrastructura securizată. Serviciile noastre 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. Aceste servicii 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 Comanda dvs. de lucru. 	+

+ - Serviciu suplimentar care poate fi achiziționat.

Servicii de educație

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

Tabelul 6 – Tipurile de servicii de educație

Tipurile de servicii de educație	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> • Educație la cerere: Acces la o colecție de materiale de instruire online și laboratoare online din cadrul unei platforme digitale, care este o bibliotecă de ateliere dezvoltată de Microsoft. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Webcasturi: 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. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Maratoane „Hackathon”: Acest serviciu facilitează învățarea modalităților inovatoare în care clienții pot utiliza tehnologia Microsoft pentru a aborda în mod eficient provocările profesionale. Aceasta se realizează prin servicii interactive, bazate pe activități, care utilizează scenariile specifice clientului sau din lumea reală. Aceste servicii îi încurajează pe clienți să se angajeze într-o colaborare rapidă și iterativă cu experți în tehnologie pentru a găsi soluții creative la nevoile lor. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Informări de actualizare tehnică Informări recurente care, atunci când se consumă fiecare versiune lansată, îi menține pe clienți informați cu privire la cele mai recente adăugiri și la modificările viitoare aduse implementărilor cloud, ceea ce le permite să utilizeze noi capacități pentru a fi mai productivi sau să elimine blocajele din calea extinderii utilizării actuale la toți utilizatorii. Sunt furnizate la distanță de către un inginer Microsoft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Seminare: Acestea sunt, de obicei, sesiuni interactive cu durata de o zi, care tratează subiecte legate de asistență și de produse, oferite sub formatul unui seminar și al unei demonstrații. Acestea sunt furnizate în timp real de către o resursă Microsoft, fie cu prezență fizică, fie online. 	+

Tipurile de servicii de educație	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> Ateliere: Sesiunile noastre de instruire tehnică, de nivel avansat sunt disponibile pe o gamă largă de subiecte legate de serviciile de asistență și tehnologiile Microsoft; sunt susținute de o resursă Microsoft cu prezență fizică sau online. Atelierele pot fi achiziționate pentru fiecare participant sau ca serviciu dedicat organizației dvs., după cum se specifică în Comanda de lucru. Rețineți că atelierele pot fi înregistrate după ce se oferă o notificare corespunzătoare și consimțământul aferent (iar, pentru anumite regiuni, cu o permisiune expresă suplimentară, în scris). Consultați secțiunea Termene și condiții suplimentare 	+

✓ - se include în Pachetul dvs. de bază.

+ - Serviciu suplimentar care poate fi achiziționat.

Servicii proactive suplimentare

Tabelul 7 – Tipurile de servicii proactive suplimentare

Tipurile de servicii proactive suplimentare	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> Servicii proactive particularizate (Servicii de întreținere, de optimizare și de educație): Acest serviciu oferă un angajament stabilit cu resursele Microsoft pentru prestarea serviciilor conform instrucțiunilor clientului, cu prezență fizică sau online, care nu sunt descrise în alt mod în acest document. Aceste angajamente includ tipurile de servicii de întreținere, de optimizare și de educație. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Consultant în materie de tehnologie de asistență: Serviciul nostru de evaluare particularizată a tehnologiei susține obiectivele profesionale ale clienților, inclusiv, dar fără a se limita la optimizarea, adoptarea sau capacitatea de asistență pentru sarcinile de lucru. Este prestat de o resursă Microsoft și poate include un plan și îndrumare tehnică adaptată mediului și obiectivelor profesionale ale clientului. 	+

+ - Serviciu suplimentar care poate fi achiziționat.

Tabelul 8 – Alte tipuri de servicii proactive

Alte servicii proactive	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> Credite proactive: 	+

Alte servicii proactive	Planificare
<p>Creditele proactive sunt servicii interschimbabile, reprezentată sub formă de credite în Comanda dvs. de lucru. Puteți preschimba aceste credite pentru unul sau mai multe servicii suplimentare definite în modul descris în acest document și la tarifele actuale stabilite de reprezentantul Microsoft. După selectarea serviciului suplimentar, vom scădea valoarea aceluși serviciu din soldul dvs. creditor, rotunjită la cea mai apropiată unitate.</p>	

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 și serviciile online Microsoft care beneficiază de asistență în prezent, cu excepția cazului în care se prevede altfel în Comanda dvs. de lucru. Rețineți că toate serviciile de asistență reactivă sunt prestate la distanță.

Tabelul 9 – Tipurile de servicii reactive

Tipurile de servicii reactive	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> Asistență pentru consultanță: <p>Accesați asistența sau îndrumările privind configurarea optimă sau aplicarea elementelor specifice tehnologiei Microsoft.</p> <p>Asistența noastră pentru consultanță oferă consiliere, îndrumare și informații despre cele mai bune practici pentru utilizarea componentelor tehnologice Microsoft, ajutându-vă să evitați erorile obișnuite de configurare și să îmbunătățiți performanța componentelor și serviciilor dvs. Este important de reținut că serviciile noastre de consultanță nu cuprind designul arhitectural, dezvoltarea de soluții sau personalizările individualizate. Acest serviciu este furnizat prin e-mail, chat sau telefon cu articole prescriptive bazate pe cunoștințe și furnizat în urma depunerii tuturor eforturilor posibile rezonabile.</p> <p>Asistența pentru consultanță este limitată la maximum 6 ore per incident.</p> 	<p>✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> Asistență pentru rezolvarea problemelor: <p>Serviciile de asistență pentru rezolvarea problemelor sunt concepute să vă ajute să depanați probleme specifice, mesaje de eroare sau funcționalități care nu operează în modul prevăzut pentru produsele Microsoft.</p> <p>Pentru a accesa aceste servicii, trebuie să creați o solicitare pentru incidente. Puteți iniția un incident fie prin telefon, fie prin trimiterea unei solicitări pe web. Rețineți că solicitările de asistență pentru servicii și produse care nu sunt tratate de portalul aplicabil de asistență pentru servicii online sunt gestionate în cadrul portalului online Servicii Microsoft și fac obiectul nivelurilor de severitate specificate în Anexa A.</p> 	<p>✓</p>

Tipurile de servicii reactive	Planifi care
<p>Severitatea incidentului stabilește nivelul de răspuns din partea Microsoft, timpii inițiali de răspuns estimați și responsabilitățile dvs. Dvs. vă revine responsabilitatea 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.</p> <p>Asistența noastră pentru consultanță oferă consiliere, îndrumare și informații despre cele mai bune practici pentru utilizarea componentelor tehnologice Microsoft, ajutându-vă să evitați erorile obișnuite de configurare și să îmbunătățiți performanța componentelor și serviciilor dvs. Este important de reținut că serviciile noastre de consultanță nu cuprind designul arhitectural, dezvoltarea de soluții sau personalizările individualizate. Acest serviciu este furnizat prin e-mail, chat sau telefon cu articole prescriptive bazate pe cunoștințe și furnizat în urma depunerii tuturor eforturilor posibile rezonabile.</p> <p>La solicitarea dvs., putem colabora cu furnizori terți de tehnologie pentru a ajuta la rezolvarea problemelor de interoperabilitate între produsele mai multor distribuitori. Cu toate acestea, terților le revine responsabilitatea de a asigura serviciile de asistență pentru produsele lor.</p> <p>Termenul „Răspunsul la primul apel” este definit ca fiind contactul inițial neautomatizat prin telefon sau e-mail. Definițiile legate de severitate și timpii inițiali de răspuns estimați din partea Microsoft sunt prezentați în tabelele de răspuns la incidente de mai jos.</p> <p>*Pentru mai multe informații, consultați diagrama tipurilor de severitate a incidentelor pentru asistența reactivă din Anexa A</p>	
<p>• Gestionarea asistenței reactive:</p> <p>Serviciul nostru de gestionare a asistenței reactive realizează supervizarea incidentelor care necesită asistență pentru a asigura rezolvarea promptă a acestora și calitatea înaltă a serviciilor de asistență oferite. Serviciile de gestionare a succesului vor fi utilizate pentru gestionarea asistenței reactive a tuturor solicitărilor de asistență.</p> <p>Consultați tabelele privind răspunsul la incidente din Anexa A pentru mai multe informații privind nivelurile de severitate a incidentelor. Pentru incidentele cu niveluri de severitate C, serviciul este disponibil la cererea clientului în timpul programului de lucru către resursa Microsoft care poate asigura actualizări privind redirectionarea solicitărilor de asistență, când se solicită acest lucru. Pentru incidentele cu niveluri de severitate 1 și A, se inițiază și se execută automat un proces optimizat de redirectionare a solicitărilor de asistență. Resursa Microsoft alocată este responsabilă de asigurarea evoluției tehnice continue, oferind actualizări privind starea respectivă și un plan de acțiune.</p>	<p>✓</p>

Tipurile de servicii reactive	Planificare
Pentru ore suplimentare în afara programului de lucru puteți achiziționa ore de asistență pentru gestionare reactivă suplimentare.	
<ul style="list-style-type: none"> Analiza cauzei primare: Dacă ne solicitați 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. Dvs. vă revine responsabilitatea pentru colaborarea cu echipa Microsoft în scopul furnizării de materiale precum fișierele jurnal, activitățile de tip „network trace” sau alte rezultate ale diagnosticării. Rețineți că Analiza cauzei primare este disponibilă doar pentru anumite tehnologii Microsoft și poate genera costuri suplimentare. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Program de completare pentru gestionarea asistenței reactive: Puteți achiziționa ore suplimentare pentru a beneficia de gestionarea asistenței reactive. Resursele noastre vor opera la distanță și vor presta serviciul pe parcursul programului de lucru în fusul orar stabilit în scris. Acest serviciu este furnizat în limba engleză și, unde este disponibil, poate fi furnizat în limba pe care o vorbiți. Rețineți că acest serviciu depinde de disponibilitatea resurselor Microsoft. 	+

✓ - se include în Pachetul de bază.

+ -Serviciu suplimentar care poate fi achiziționat.

Servicii de gestionare a succesului

Tabelul 10 – Servicii de gestionare a succesului

Servicii de gestionare a succesului	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> Servicii de gestionare a succesului: Aceste servicii sunt incluse în acordul dvs., cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezenta sau în Comanda dvs. de lucru. Serviciile de gestionare a succesului sunt prestate digital și/sau de către managerii de cont pentru succesul clientului. Aceste resurse pot funcționa la distanță sau la sediu, la locația dvs. <p>* Consultați Anexa B pentru a găsi mai multe informații despre serviciile de gestionare a succesului și rezultatele acestora.</p>	✓

✓ - se include în Pachetul de bază.

+ -Serviciu suplimentar care poate fi achiziționat.

2.4 Servicii esențiale pentru activitate

În afară de serviciile furnizate ca parte din Pachetul de bază sau ca servicii suplimentare, pot fi achiziționate următoarele Servicii opționale esențiale pentru activitate. Serviciile esențiale pentru activitate sunt disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și pot fi definite într-o Anexă la Comanda dvs. de lucru, dacă se indică astfel mai jos.

Tabelul 11 – Servicii esențiale pentru activitate

Serviciu	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> • Servicii esențiale pentru activitate pentru platforma Azure („MCS pentru platforma Azure”) și Servicii esențiale pentru activitate pentru platforma Azure Plus („MCS pentru platforma Azure Plus”); cunoscute anterior ca „Azure Engineering Direct (AED)”: <p>Prezentare generală și scopul acoperirii</p> <p>Serviciile esențiale pentru activitate pentru platforma Azure (în continuare „MCS pentru platforma Azure”) și Serviciile esențiale pentru activitate pentru platforma Azure Plus (în continuare „MCS pentru platforma Azure Plus”) oferă asistență îmbunătățită pentru mediul de producție Microsoft Azure al clientului, care include acces cu prioritate direct la echipa de inginerie pentru servicii Azure.</p> <p>Obiectivul serviciilor MCS pentru platforma Azure și MCS pentru platforma Azure Plus este să accelereze perioada de valorizare a clientului pentru serviciile Azure la care s-a înscris, printr-un set solid de competențe tehnice ale echipei MCS pentru platforma Azure, o cunoaștere profundă a clientului și abilitatea de a implica organizația tehnică de bază Azure. Acest lucru permite serviciilor MCS pentru platforma Azure și MCS pentru platforma Azure Plus să pledeze pentru client în cadrul echipei de inginerie și să asigure o experiență personalizată care să răspundă cel mai bine la nevoile tehnice ale activității acestuia.</p> <p>Acest serviciu îmbunătățit va fi disponibil doar pentru produsele Microsoft Azure disponibile la modul general, lansate pe piață și valid licențiate ale clientului și pentru abonamente pentru servicii cloud, după cum sunt identificate în Anexa A a acestei Comenzi de lucru și achiziționate de client sau de afiliatul clientului: i) în temeiul înscrisurilor și acordurilor de licențiere aplicabile, așa cum este indicat în Anexa A; și ii) în decursul Perioadei de valabilitate a acestei 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, denumite în continuare „Abonamente înregistrate”.</p> <p>Tarifele Microsoft Unified pentru acest serviciu de asistență îmbunătățită se bazează pe o structură de tarif secvențial împreună cu valoarea totală din fiecare an pentru produsele Microsoft Azure disponibile la modul general, lansate pe piață și valid licențiate ale clientului și pentru abonamente pentru servicii cloud Azure, după cum sunt identificate în Anexa A a acestei Comenzi de lucru (denumite colectiv „Cheltuială pentru produsul evaluat”), pentru a calcula tarifele pentru Serviciile esențiale pentru</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Serviciu	Planificare
<p>activitate Microsoft Unified pentru platforma Azure ale clientului pentru Perioada de asistență, așa cum se descrie în Comanda de lucru a clientului.</p> <p>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 se detaliază în Comanda de lucru, clientul are dreptul, pe parcursul întregii perioade contractuale, la toate caracteristicile menționate în secțiunile „Caracteristici furnizate pentru toți clienții MCS pentru platforma Azure și MCS pentru platforma Azure Plus” și „Caracteristici MCS pentru platforma Azure Plus”, fiind definit în continuare drept „Clienți MCS pentru platforma Azure Plus”. Toți ceilalți clienți au dreptul doar la caracteristicile menționate în secțiunea „Caracteristici furnizate pentru toți clienții MCS pentru platforma Azure și MCS pentru platforma Azure Plus”.</p> <p>Înregistrarea și produsele vizate</p> <p>MCS pentru platforma Azure va colabora cu clientul și cu managerul de cont pentru succesul clienților (CSAM) de la client în primele șaizeci (60) de zile ale Comenzii de lucru pentru a înscrie Abonamentele înregistrate ale clientului. Documentația pentru înregistrarea inițială a clientului trebuie completată integral de către client, în parteneriat cu managerul CSAM atribuit clientului, în termen de paisprezece zile de la executarea contractului, astfel încât înregistrarea și descoperirea să înceapă la timp și clientul să beneficieze de capacitățile MCS pentru platforma Azure reactive „Răspuns rapid din partea experților” și „Gestionarea îmbunătățită a incidentelor”, după cum se descrie mai jos.</p> <p>Activitățile din primele șaizeci de zile sunt limitate la înregistrare și descoperire pentru a consolida cunoștințele despre activitatea și nevoile tehnice ale clientului. Pentru ca echipa MCS pentru platforma Azure să adune cunoștințele necesare privind obiectivele, activitatea, proiectele și mediul clientului, clientul trebuie să furnizeze documentație, dacă i se solicită și trebuie să participe la activități de înregistrare pe parcursul primelor șaizeci (60) de zile din perioada contractului.</p> <p>Printre tehnologiile neavizate pentru acest serviciu de asistență îmbunătățită se numără, dar nu se limitează la US Gov Clouds, Azure China Cloud („Mooncake”), Servicii media Azure, Azure Stack, Facturare Azure, Hărți Azure, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Bază de testare pentru M365 sau Microsoft Mesh.</p> <p>Caracteristici furnizate pentru toți clienții MCS pentru platforma Azure și MCS pentru platforma Azure Plus:</p> <p>Rezolvare accelerată a incidentelor: Obiectivul acestor capacități este de a accelera timpul de rezolvare și a îmbunătăți experiența clienților în ceea ce privește incidentele Azure ale clienților. MCS pentru platforma Azure va promova și va facilita nevoile presante ale clienților în ceea ce privește ingineria de produs pentru a prioritiza reparațiile și pentru a accelera adopția.</p>	

Serviciu	Planificare
<p><u>Răspuns rapid din partea experților.</u> Această capacitate oferă asistență reactivă îmbunătățită și accelerată pentru componentele Microsoft Azure ale clientului, prin direcționarea rapidă a incidentelor cu situații critice pentru răspuns rapid și prioritizare din partea inginerilor de asistență MCS pentru platforma Azure cu expertiză în materie de servicii cloud și gestionare axată pe reducerea perioadei necesare pentru atenuare. Acești ingineri vor evalua și stabili dacă sunt necesare resurse tehnice suplimentare pentru a rezolva un incident care afectează Abonamentele înregistrate ale clientului și, dacă este necesar, să escaladeze rapid către resursele de inginerie MCS pentru platforma Azure pentru a implica echipe suplimentare adecvate de inginerie legată de serviciu din cadrul grupei de produse, așa cum este necesar, pentru asistență imediată în ceea ce privește incidentul. Incidentele Azure cu severitate B și C sunt, de asemenea, direcționate în mod direct către inginerii de asistență MCS pentru platforma Azure, pentru rezolvare mai rapidă de către experții Azure. Pentru a beneficia de aceste servicii, clientul trebuie să trimită un incident de asistență pentru rezolvarea problemelor (PRS) prin portalul serviciului cloud aplicabil sau prin telefon ori chat. Consultați tabelul din Anexa A pentru definițiile severității și timpii de răspuns pentru asistența pentru rezolvarea problemelor cu privire la componentele Azure ale clientului. Acești timpi înlocuiesc orice alți timpi preconizați de răspuns pentru asistență din Pachetul de bază.</p> <p><u>Gestionarea îmbunătățită a situațiilor de criză.</u> Serviciul Gestionarea îmbunătățită a incidentelor este disponibil 24x7x365 pentru toate solicitările de asistență pentru rezolvarea problemelor MCS pentru platforma Azure cu nivel de severitate 1 sau severitate A. Aceste resurse sunt alocate în plus față de resursele pentru rezolvarea problemelor tehnice și sunt responsabile pentru gestionarea tuturor incidentelor de asistență pentru situații critice ale clienților MCS pentru platforma Azure, pentru a asigura rezolvarea la timp și o calitate superioară a prestării serviciilor de asistență. Resursele echipei de gestionare îmbunătățită a incidentelor vor asigura progres continuu, furnizând clientului actualizări frecvente privind starea și redirectionarea solicitărilor de asistență, precum și un plan de acțiune.</p> <p><u>Managementul situațiilor de criză, condus de inginerie.</u> Când inginerii de asistență MCS pentru platforma Azure redirectionează în mod direct un incident către echipele de ingineri MCS pentru platforma Azure, aceste resurse sunt disponibile 24x7 pentru a reduce durata necesară pentru atenuare. MCS pentru platforma Azure colaborează cu echipe de servicii Azure pentru a permite implicarea rapidă a experților în domeniu și se coordonează cu resursele serviciului Gestionarea îmbunătățită a incidentelor pentru a furniza clientului gestionare și comunicări actualizate în situații de criză. Inginerii de asistență MCS pentru platforma Azure pot redirectiona incidente către serviciul MCS pentru platforma Azure care intră sub incidența acordului MCS pentru platforma Azure.</p> <p><u>Interacțiunea în Azure Engineering.</u> MCS pentru platforma Azure va interacționa cu echipa de operațiuni cloud a clientului pentru a obține rezultate pozitive pentru proiecte din cadrul abonamentelor înregistrate, bazate pe o înțelegere a impactului</p>	

Serviciu	Planificare
<p>acestora asupra Azure pentru a debloca clienții și pentru a reduce durata necesară pentru atenuare.</p> <p><u>Orchestrarea gestionării problemelor.</u> MCS pentru platforma Azure va colabora cu clientul și cu 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 în buclă închisă. MCS pentru platforma Azure extinde serviciul Analiza cauzei primare (RCA) descris mai sus. Atunci când se solicită în mod explicit cu șapte (7) zile calendaristice înainte de închiderea incidentului, MCS pentru platforma Azure efectuează o analiză structurată a potențialelor cauze pentru un singur incident sau o serie de probleme corelate, limitate la produsele și abonamentele cloud ale clientului 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. Analizele RCA sunt disponibile doar la cerere prin intermediul inginerului MCS pentru platforma Azure aliniat cu clientul pentru incidente care afectează producția cu severitate 1 și severitate A. Analizele RCA vor fi furnizate în termen de zece (10) zile lucrătoare de la solicitare sau de la atenuarea incidentului, oricare situație are loc mai târziu.</p> <p>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).</p> <p><u>Furnizarea planurilor de îmbunătățire a serviciului proactiv.</u> MCS pentru platforma Azure va colabora cu clientul pentru a aborda 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.</p> <p><u>Asistență pentru proiectele critice de adoptare Azure ale clientului.</u> MCS pentru platforma Azure va colabora cu alte roluri Microsoft aliniat 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 de adoptare Azure ale clientului sunt lansate conform planurilor, depunând eforturi pentru a reduce la minimum timpul necesar pentru implicarea experților Azure adecvați, pentru a elimina blocajele în materie de inginerie, acolo unde este posibil și pentru a reduce perioada necesară pentru atenuare în ceea ce privește incidentele escaladate.</p> <p><u>Stimularea informațiilor privind măsurile ce trebuie luate, aprofundarea cunoștințelor clientului și expertiza echipelor de prestare din cadrul Azure.</u> În toate Abonamentele</p>	

Serviciu	Planificare
<p>Înregistrate, MCS pentru platforma Azure va informa echipele care oferă asistență Azure cu privire la nevoile tehnice și profesionale ale clientului pentru a furniza o experiență personalizată cu obiectivul de a îndeplini cerințele profesionale, pentru a oferi o atenuare mai rapidă a incidentelor și pentru a îmbunătăți experiența generală de asistență Azure a clientului.</p> <p><u>Informații pentru consultantă oferite clientului.</u> 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 MCS pentru platforma Azure, echipa CXP va stabili dialogul cu organizația clientului prin intermediul managerului de cont pentru succesul clienților care este alocat, pentru a stabili canalele de comunicare.</p> <p>Caracteristici MCS pentru platforma Azure Plus: Aceste caracteristici sunt limitate la Clienții MCS pentru platforma Azure Plus, așa cum sunt definiți mai sus. Doar clienții care respectă această definiție și sunt indicați în Comanda de lucru a clientului au dreptul să beneficieze de aceste caracteristici.</p> <p><u>Monitorizarea platformei:</u> MCS pentru platforma Azure Plus utilizează cunoașterea amprentei Azure a clientului și telemetria internă de la mai mult de 30 de servicii Azure pentru a configura monitorizări cu praguri specifice, care au legătură cu capacitatea, performanța (precum latența), conectivitatea (precum erorile de autorizare) sau disponibilitatea. Unele servicii Azure pot fi excluse; clientul poate solicita managerului de cont pentru succesul clienților (CSAM) sau echipei MCS pentru platforma Azure Plus o listă a serviciilor disponibile pe parcursul înscrierii. MCS pentru platforma Azure Plus va acoperi până la șapte (7) „Scenarii de monitorizare” stabilite de comun acord, 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 în MCS pentru platforma Azure. Clienții trebuie să participe în totalitate la procesul de definire și să furnizeze toate materialele solicitate în primele 30 de zile de la executarea acordului. 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 active, MCS pentru platforma Azure Plus 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” incluse, care este definită mai sus. Dacă clientul nu a creat un caz de asistență pentru o problemă identificată, atunci echipa MCS pentru platforma Azure Plus va solicita clientului să creeze un caz de asistență pentru a facilita eforturile de atenuare.</p> <p><u>Gestionarea întreruperilor de funcționare a platformei:</u> În timpul unei întreruperi declarate de Azure, definită ca o întrerupere care afectează mai mulți clienți și aceasta este declarată ca fiind o întrerupere pe portalul Azure, MCS pentru platforma Azure</p>	

Serviciu	Planificare
<p>Plus va furniza comunicații personalizate contactelor clienților preidentificați pentru a-i informa cu privire la situație și pentru a furniza detalii despre cum îi poate afecta întreruperea, pe măsură ce acestea devin disponibile. La cererea clientului, MCS pentru platforma Azure Plus va colabora cu clientul pentru eforturile de autoatenuare, precum reluarea în caz de nereușită pentru o zonă diferită de disponibilitate, dacă acest lucru este adecvat.</p> <p><u>Asistență globală Know-Me pentru managementul situațiilor de criză în ceea ce privește ingineria:</u> 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 consecventă în afara programului principal de lucru. Această experiență îmbunătățită poate fi extinsă la alte caracteristici, după cum este cazul. „Know-me” este definit ca fiind cunoașterea contextului de afaceri al clientului și a mediului cu scopul de a atenua mai rapid incidentul și de a îmbunătăți experiența generală de asistență Azure a clientului.</p> <p>Cerințe preliminare și premise</p> <p>În plus față de cerințele preliminare și premisele prezentate în Comanda de lucru a clientului, prestarea de către Microsoft a Serviciilor se bazează pe următoarele cerințe preliminare și premise:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Prestarea de către Microsoft a serviciilor MCS pentru platforma Azure și MCS pentru platforma Azure Plus depinde de cooperarea și de participarea activă a clientului, precum și de finalizarea la timp a responsabilităților atribuite. ○ Clientul va menține un plan activ de servicii de asistență Microsoft pentru întreprinderi pe durata acordului MCS pentru platforma Azure sau MCS pentru platforma Azure Plus. <p>Caracteristicile și prestarea serviciului</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Toate caracteristicile sunt disponibile doar în limba engleză. Nu este disponibilă prestarea de către resurse cu restricții regionale, cu cerințe legate de cetățenie sau cu prestare autorizată. ○ Prestarea va fi efectuată la distanță dacă nu se stabilește altfel în scris. Dacă vizitele la sediu sunt agreeate de ambele părți și nu sunt preplătite, Microsoft vă facturează clientul pentru cheltuielile rezonabile de transport și diurnă. <p>Excluderile și limitările serviciului</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dacă un incident nu este izolat la organizația clientului și afectează o mai mare parte a mediului Azure, resursele de inginerie legate de serviciu nu vor putea prioritiza restabilirea serviciului. 	

Serviciu	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> ○ Acoperirea MCS pentru platforma Azure și MCS pentru platforma Azure Plus nu se extinde la tehnologiile locale, dispozitivele utilizatorului, software-ul clientului Microsoft sau tehnologiile pentru autentificare și identitate. <p>Conformitatea și domeniul de aplicare al serviciului</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dreptul clientului de a beneficia de serviciul MCS pentru platforma Azure sau MCS pentru platforma Azure Plus, conform descrierii, depinde de respectarea termenelor și condițiilor din Comanda de lucru și de această descriere a serviciilor. ○ Serviciile MCS pentru platforma Azure și MCS pentru platforma Azure Plus au drept scop să susțină utilizarea de către client a Abonamentelor înregistrate. Microsoft va furniza aceste servicii doar pentru scopurile de afaceri interne ale clientului. Microsoft nu va furniza aceste servicii clienților clientului. <p>Nu furnizăm asistență pentru coduri non-Microsoft sau pentru coduri care au fost personalizate de Microsoft, de client sau de un furnizor terț.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Servicii esențiale pentru activitate pentru sarcina de lucru Azure („MCS pentru sarcina de lucru Azure”) și Servicii esențiale pentru activitate pentru sarcina de lucru Azure Plus („MCS pentru sarcina de lucru Azure Plus”): <p>Oferă servicii de asistență la nivel superior pentru un set definit de produse și Servicii online Microsoft care fac parte din soluția dvs. pentru activități esențiale, conform specificațiilor din Comanda de lucru. O soluție esențială pentru activitate reprezintă o aplicație, un proces sau o componentă esențială pentru funcționarea întreprinderii dvs. Serviciile oferă programe cuprinzătoare de servicii de asistență, disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și sunt definite într-o Anexă la Comanda de lucru.</p> <p>Pentru a beneficia de serviciile asociate cu aceste Servicii esențiale pentru activitate, trebuie să aveți un acord activ pentru servicii Unified Support. Dacă acordul dvs. pentru servicii Unified Support a expirat sau a încetat, serviciile asociate cu aceste Servicii esențiale pentru activitate încetează la aceeași dată.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> ● Servicii esențiale pentru activitate pentru evenimente Azure („MCS pentru evenimente Azure”); cunoscute anterior drept „Gestionare evenimente Microsoft Azure (AEM)”: <p>Serviciile esențiale pentru activitate pentru evenimente Azure, (în continuare, „MCS pentru evenimente Azure”), oferă asistență îmbunătățită pentru clienți în timpul evenimentelor profesionale planificate critice. Echipa MCS pentru evenimente Azure oferă asistență proactivă și reactivă pentru a se asigura că evenimentul dvs. se desfășoară optim.</p> <p>Ca parte a activităților înainte de eveniment, echipa MCS pentru evenimente Azure va evalua și se va familiariza cu soluția dvs., va identifica probleme și riscuri potențiale care afectează timpul de funcționare și stabilitatea și va efectua analize ale capacității</p>	+

Serviciu	Planificare
<p>și rezilienței pe platforma Azure. Echipa MCS pentru evenimente Azure va evalua soluția clientului pe parcursul perioadei de evaluare înainte de eveniment și va comunica în scris clientului riscurile identificate. Pe perioada de acoperire a evenimentului, echipa MCS pentru evenimente Azure va fi disponibilă 24x7 pentru a asigura asistență.</p> <p>Considerăm un eveniment profesional critic vizat ca fiind o activitate anticipată de client de la un moment în timp, care expune clientul unui risc sau impact major. Pentru aceste evenimente sunt necesare niveluri mai ridicate de performanță și de disponibilitate a serviciului. Printre exemplele de astfel de evenimente se numără o sarcină ridicată previzibilă asupra unei soluții existente, implementarea unei funcții noi în cadrul unei soluții Azure existente, implementarea unei soluții noi în Azure și migrarea de la un furnizor de servicii cloud de la fața locului sau de alt tip la Azure.</p> <p>Echipa MCS pentru evenimente Azure susține evenimentele profesionale critice ale clientului care utilizează servicii Microsoft Azure de bază. O soluție Azure este definită ca fiind un set de abonamente Azure cu modele consecvente de configurare și dependențe directe între servicii, toate acestea asigurând un singur obiectiv de afaceri. Fiecare eveniment acoperă o singură soluție Azure per client. Soluțiile Azure vor fi stabilite înaintea evenimentului. Dacă evenimentul profesional critic al clientului include mai mult de o soluție Azure, poate fi necesar să se achiziționeze evenimente suplimentare. MCS pentru evenimente Azure își rezervă discreția de evaluare a complexității și a volumului sarcinilor de lucru care constituie evenimentul clientului, asigurând o abordare personalizată în ceea ce privește evaluarea și asistența.</p> <p>Evenimentele profesionale critice pot beneficia de până la cinci (5) zile calendaristice consecutive de acoperire a evenimentului. Dacă solicitarea anticipată este mai mare de cinci (5) zile calendaristice consecutive, clienții pot alege să achiziționeze câte servicii MCS pentru evenimente Azure sunt necesare pentru a rula consecutiv și a acoperi întreaga durată a evenimentului profesional critic.</p> <p>MCS pentru evenimente Azure depinde de disponibilitatea resurselor. Asistența MCS pentru evenimente Azure nu va fi prestată decât pentru evenimentele profesionale critice care 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. Serviciul MCS pentru evenimente Azure se poate anula în cazul în care clientul nu este în măsură să ofere resurse sau răspunsuri adecvate pe parcursul prestării serviciului MCS pentru evenimente Azure. Consultați managerul de cont pentru succesul clienților pentru detalii privind disponibilitatea.</p> <p>Serviciul MCS pentru evenimente Azure este disponibil doar clienților care au soluții în mediul cloud public Azure. Serviciul MCS pentru evenimente Azure nu este disponibil clienților care au Azure pentru instituții guvernamentale sau medii de cloud suveran. Asistența MCS pentru evenimente Azure nu poate satisface nicio cerință de</p>	

Serviciu	Planificare
<p>acces restricționat specializat pentru a deservi doar clienți din sau care își desfășoară activitatea într-o țară din cadrul inițiativei Citizen Alliance Support. Prestarea serviciului MCS pentru evenimente Azure este disponibilă doar în limba engleză, nefiind oferite servicii de asistență în alte limbi locale.</p> <p>*Pentru mai multe informații, consultați diagrama tipurilor de severitate a incidentelor pentru Serviciile esențiale pentru activitate pentru evenimente Azure din Anexa A</p>	
<p>• Serviciile esențiale pentru activitate pentru Microsoft Security Cloud</p> <p>Serviciile esențiale pentru activitate pentru Microsoft Security Cloud („MCS pentru Security Cloud”) reprezintă o ofertă de servicii care furnizează asistență îmbunătățită pentru portofoliul de soluții de securitate Microsoft al clientului, inclusiv acces prioritar direct la echipele de inginerie pentru securitate. Obiectivul serviciului MCS pentru Security Cloud este de a accelera perioada de valorizare a clientului pentru produsele de securitate înregistrate, inclusiv Entra, Intune, Purview (DLP și MIP) și Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI și MDO), cu planuri de încorporare a mai multor produse de securitate pe viitor.</p> <p>Prin setul solid de competențe tehnice ale echipei MCS pentru Security Cloud, cunoștințele aprofundate despre client și capacitatea de a implica organizația de inginerie pentru securitate de bază, clientul are o relație continuă cu un inginer de securitate ca persoană de contact, care își oferă expertiza atunci când un client își implementează produsele de securitate Microsoft sau se pregătește pentru evenimente care afectează activitatea profesională.</p> <p>Serviciul este disponibil pentru sarcinile de lucru de securitate listate pentru entitatea sau entitățile găzduite date, care sunt definite în Anexa menționată în Comanda de lucru a clientului.</p> <p>*Pentru mai multe informații, consultați diagrama tipurilor de severitate a incidentelor pentru Serviciile esențiale pentru activitate pentru Microsoft Security Cloud din Anexa A</p>	+
<p>Răspuns Microsoft la incidente de securitate cibernetică (MSCIR):</p> <p>Oferă îndrumare și investigare globale pentru a ajuta la evaluarea scopului atacului cibernetic, la consolidarea rezilienței și la protejarea împotriva atacurilor cibernetică potențiale. Aceste servicii ajută la reducerea riscului de atacuri cibernetică direcționate și la o mai bună atenuare a daunelor cauzate de o criză de securitate.</p> <p>MSCIR trebuie achiziționat ca program de completare separat la un acord Unified Support existent, deoarece nu este inclus ca parte a pachetului Unified Support de bază.</p> <p>La momentul incidentului, Microsoft va interacționa cu Clientul pentru a defini domeniul de aplicare specific pentru a aborda și a gestiona atacul cibernetic. În anumite circumstanțe de urgență, Clientul poate solicita și autoriza Microsoft să</p>	+

Serviciu	Planificare
<p>Înceapă prestarea serviciilor MSCIR înainte de achiziționarea sau definirea domeniului de aplicare al serviciului MSCIR („Contractul MSCIR”).</p> <p>Fără a aduce atingere prevederilor contrare, dacă Clientul autorizează compania Microsoft să înceapă prestarea serviciilor înainte de Contractul MSCIR, Clientul este de acord că (a) va lua toate măsurile necesare în mod rezonabil pentru a executa Contractul MSCIR cât mai curând posibil, (b) rămâne complet responsabil și este de acord să plătească pentru serviciile furnizate înainte de executarea Contractului MSCIR așa cum sunt facturate de Microsoft și (c) compania Microsoft nu va fi responsabilă pentru acțiuni sau omisiuni care au legătură cu lucrările autorizate care au loc înainte de semnare, iar Clientul își asumă toate riscurile corelate. Informațiile suplimentare legate de angajamentele MSCIR (de ex., prețul și scopul activității) sau informațiile privind ofertele proactive sunt disponibile prin intermediul managerului de cont pentru succesul clientului.</p> <p>MSCIR este disponibil în schimbul unei taxe suplimentare și va fi definit într-o Anexă la Comanda dvs. de lucru.</p>	

2.5 Soluții îmbunătățite

În afară de serviciile furnizate ca parte din Pachetul de bază sau ca servicii suplimentare, pot fi achiziționate următoarele soluții îmbunătățite opționale. Soluțiile îmbunătățite sunt disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și pot fi definite într-o Anexă la Comanda dvs. de lucru.

Tabelul 12 – Tipurile de soluții îmbunătățite

Serviciu	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> • Proiectare desemnată (DE): <p>Aceste soluții atent selectate, orientate spre rezultate se bazează pe practicile și principiile recomandate de Microsoft, care ajută la accelerarea perioadei de valorizare. Un expert de nivel înalt va colabora îndeaproape cu echipa dvs. pentru a oferi îndrumare tehnică aprofundată și va utiliza alți experți Microsoft acolo unde este necesar, pentru a ajuta la implementarea și/sau optimizarea soluțiilor Microsoft. Aceste servicii includ evaluarea, planificarea, perfecționarea și proiectarea, configurarea și implementarea.</p> <p>Cerințele preliminare și limitările specifice serviciilor</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Este necesar un acord de servicii Unified Support pentru a solicita servicii DE. Dacă acordul dvs. a expirat sau a încetat, serviciul DE va înceta la aceeași dată. 	+

Serviciu	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> ○ Serviciile DE sunt accesibile în timpul programului standard de lucru (între 09:00 și 17:30, ora locală standard), cu excepția zilelor de sărbătoare și a sfârșiturilor de săptămână. ○ Serviciile DE sunt destinate produselor și tehnologiilor specifice Microsoft pe care le-ați ales și sunt incluse în Comanda dvs. de lucru. ○ Serviciile DE sunt asigurate pentru o singură locație de asistență, după cum se specifică în Comanda de lucru. ○ Serviciile DE sunt prestate în principal la distanță, cu excepția cazului în care se încheie în prealabil un acord scris pentru vizite la sediu. În cazul în care vizitele la sediu sunt agreeate de ambele părți și nu sunt preplătite, vă vom factura pentru cheltuielile rezonabile de transport și alte cheltuieli asociate. <p>• Proiectare desemnată îmbunătățită (EDE):</p> <p>Serviciul nostru personalizat furnizează un angajament tehnic profund și continuu pentru clienții cu scenarii complexe. Această ofertă are scopul de a satisface cerințele și rezultatele dvs., asigurând un inginer desemnat care va acumula o cunoaștere profundă a mediului sau a soluției dvs. și vă va susține obiectivele profesionale, inclusiv, dar fără a se limita la optimizarea, adoptarea sau capacitatea de asistență pentru sarcinile de lucru. Puteți achiziționa serviciile EDE ca oferte predefinite sau ca bloc de ore particularizate care pot fi folosite pentru prestarea de servicii proactive stabilite.</p> <p>Atunci când sunt achiziționate sub formă de ore, orele de prestare a serviciilor EDE sunt scăzute din numărul total de ore achiziționate pe măsură ce sunt utilizate și prestate. Ofertele EDE predefinite sunt adaptate mediului dvs. și vă ajută să obțineți rezultatul dorit. Aceste oferte includ serviciile proactive integrate predefinite.</p> <p>Serviciile EDE se concentrează pe următoarele domenii:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ sprijin pentru cunoașterea aprofundată a cerințelor dvs. de afaceri actuale și viitoare și a configurației mediului de tehnologie a informației pentru optimizarea performanțelor; ○ documentarea și partajarea cu dvs. a recomandărilor de utilizare a materialelor livrabile asociate serviciilor de asistență (cum ar fi, analizele privind capacitatea de asistență, verificările stării de bună funcționare, atelierelor și programele de evaluare a riscurilor). ○ sprijin pentru ca activitățile dvs. operaționale și de implementare să fie consecvente cu implementarea actuală și planificată 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. 	

Serviciu	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> ○ sprijin pentru stabilirea cauzei primare a incidentelor recurente și pentru furnizarea de recomandări cu scopul de a preveni defectarea ulterioară a tehnologiilor Microsoft desemnate. <p>Resursele sunt alocate etapizat în funcție de prioritate și atribuite după cum au convenit ambele părți în cadrul întâlnirii de începere a activității și sunt documentate ca parte a planului de prestare a serviciilor, indiferent de modul în care serviciile EDE sunt achiziționate. Clienții cu activități în mai multe țări trebuie să aloce serviciile EDE la locație în momentul contractării înainte de planificarea prestării serviciilor.</p> <p>Rețineți următoarele cerințe preliminare și limitări specifice serviciilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Trebuie să dețineți un acord în vigoare pentru servicii Unified Support pentru a vă susține serviciile EDE. Dacă acordul dvs. pentru servicii 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 identificată în Comanda de lucru. ○ Serviciile EDE sunt prestate 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 și alte cheltuieli. <p>• Proiectare desemnată îmbunătățită reactivă (REDE):</p> <p>Proiectare desemnată îmbunătățită reactivă (REDE) este 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 acumula o cunoaștere profundă a utilizării de către 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.</p> <p>Printre domeniile de interes pentru serviciile REDE se numără:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Organizarea unei întâlniri inițiale pentru a discuta despre priorități și recomandări. Rezultatele acestei întâlniri vor fi documentate în cadrul planului de prestare a serviciilor. 	

Serviciu	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> ○ Participarea la rezolvarea incidentelor de asistență de Severitate 1 și Severitate A. ○ Participarea la rezolvarea altor incidente de asistență cu nivel de severitate, la cererea dvs. ○ Colaborarea cu resursele dvs. pentru gestionarea succesului și a prestării serviciilor și pentru gestionarea asistenței reactive, 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 reactivă și planificarea pentru prevenirea incidentelor viitoare. <ul style="list-style-type: none"> ● Servicii reactive <p>Inginerii noștri dezvoltă și mențin un nivel aprofundat de cunoștințe privind utilizarea de către dvs. a produselor și serviciilor noastre online în mediul dvs. Aceștia integrează cunoștințele în activitățile lor asociate rezolvării incidentelor de asistență.</p> <p>Inginerii noștri oferă inginerilor de asistență tehnică Microsoft informații despre utilizarea produselor și serviciilor noastre online în mediul dvs. De asemenea, aceștia oferă expertiză avansată în depanare pentru a facilita rezolvarea rapidă a incidentelor de asistență. Atunci când este disponibilă pentru produsele și serviciile online Microsoft implicate, inginerii noștri efectuează analiza cauzei primare asupra incidentelor cu impact asupra activității critice și oferă 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Servicii proactive <p>Inginerii noștri documentează și partajează cu dvs. recomandări pentru utilizarea serviciilor proactive de asistență (de ex., analizele privind capacitatea de asistență, verificările stării de bună funcționare, atelierile și programele de evaluare a riscurilor) pentru a identifica oportunitățile de îmbunătățire a timpului de funcționare și de atenuare a întreruperilor la nivelul funcțiilor critice pentru activitate. La solicitarea dvs., inginerul REDE poate presta serviciile proactive asupra cărora se convine.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cerințele preliminare și limitările specifice serviciilor <p>Pentru a beneficia de servicii REDE, trebuie să executați și să aveți un acord pentru Unified Support. Dacă acordul dvs. pentru servicii Unified Support a expirat sau a încetat, serviciul REDE va înceta la aceeași dată. Inginerul REDE este alocat în plus față de resursa Microsoft de rezolvare a problemelor tehnice care este responsabilă pentru rezolvarea incidentelor de asistență.</p> <p>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). Acestea sunt prestate în locațiile de asistență desemnate, unde sunt achiziționate serviciile respective, după cum se identifică în Comanda dvs. de lucru. Serviciile REDE sunt prestate la distanță, cu excepția cazului în care s-a convenit altfel</p>	

Serviciu	Planificare
<p>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 și alte cheltuieli.</p> <p>Rețineți că 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilitățile dvs. <p>Pentru optimizarea beneficiilor pe care le aveți în cadrul serviciilor REDE, trebuie să îndepliniți următoarele responsabilități. Neîndeplinirea acestor responsabilități poate duce la întârzierea furnizării serviciilor sau ne poate îngreuna capacitatea de a presta serviciile.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Asigurați 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. ○ Inițiați solicitări pentru incidentele de asistență și participați în mod activ cu noi la diagnosticarea și rezolvarea incidentelor de asistență. ○ Acționați în calitate de administrator al mediului dvs. ○ Oferiți informații de depanare la cerere (de exemplu, fișiere de depanare și jurnale de urmărire). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Răspuns unificat îmbunătățit: <p>Răspuns unificat îmbunătățit (UER) oferă asistență reactivă accelerată și o gestionare îmbunătățită a incidentelor pentru produsele și serviciile cloud Microsoft ale clientului, pentru toate incidentele din situații critice (Severitate 1 sau Severitate A).</p> <p>Asistență reactivă accelerată: Consultați tabelul din Anexa A pentru definițiile severității incidentelor Răspuns unificat îmbunătățit, timpii de răspuns și produsele excluse. Pentru a beneficia de asistență UER pentru produsele și serviciile cloud Microsoft ale clientului, acesta trebuie să înregistreze un incident prin telefon sau online.</p> <p>Gestionarea îmbunătățită a incidentelor: Serviciul Gestionarea îmbunătățită a incidentelor este disponibil 24x7x365 pentru toate incidentele cu nivel de Severitate 1 sau Severitate A. Clienților li se alocă un grup desemnat de resurse cu cunoștințe privind mediul și obiectivele de afaceri ale clienților. Aceste resurse sunt alocate în plus față de Serviciile pentru rezolvarea problemelor și sunt responsabile pentru supravegherea tuturor incidentelor de asistență pentru situații critice, pentru a asigura rezolvarea la timp și o calitate superioară a prestării serviciilor de asistență. Resursele echipei de gestionare îmbunătățită a incidentelor, care sunt desemnate pentru client pot fi contactate direct prin e-mail 24-7 și vor asigura progres tehnic continuu, furnizând</p> 	+

Serviciu	Planificare
<p>clientului actualizări frecvente privind starea și redirecționarea solicitărilor de asistență, precum și un plan de acțiune.</p> <p>Pentru orice incident cu nivel de Severitate 1, un membru al echipei Gestionare îmbunătățită a incidentelor va furniza clientului, managerului de cont pentru succesul clienților și altor membri ai echipei de cont a clientului o analiză în urma gestionării incidentului, cu scopul de a consolida activitatea clientului și de a preveni viitoarele întreruperi și probleme. În timpul întâlnirii, membrul echipei de gestionare îmbunătățită a incidentelor va oferi o prezentare generală a răspunsului la incident, inclusiv succesele și domeniile care trebuie îmbunătățite. Acesta va colabora cu managerul de cont pentru succesul clienților (CSAM) de la client cu privire la recomandările pentru remediere în vederea reducerii proactive a cazurilor pe viitor și a consolidării rezilienței și a stabilității soluției clientului.</p> <p>Un număr stabilit de ore pentru Servicii de gestionare a succesului sunt incluse pentru activitățile de înregistrare, pentru întâlnirile semestriale cu un membru al echipei Gestionarea îmbunătățită a incidentelor și pentru analizele în urma incidentelor cu nivel de Severitate 1. Întâlniri suplimentare sau mai frecvente sunt disponibile la cerere și cu acordul prealabil al Microsoft, unde sunt disponibile resurse dacă alegeți să achiziționați Servicii de gestionare a succesului suplimentare față de cele incluse.</p> <p>UER trebuie achiziționat doar pentru locația țării gazdă dacă clientul deține un acord Unified pentru mai multe țări. Ca soluție îmbunătățită, toate serviciile UER pot fi prestate de la distanță și în alte locații în afară de Gazdă. Serviciile de gestionare a succesului incluse vor fi alocate de Gazdă și gestionate de managerul de cont pentru succesul clienților (CSAM) din partea gazdei.</p> <p>Cerințe preliminare și premise</p> <p>Pentru a primi servicii UER, clientul trebuie să mențină un acord activ de servicii Unified Support. Dacă acordul dvs. pentru servicii Unified Support a expirat sau a încetat, serviciile asociate cu aceste Servicii UER încetează la aceeași dată.</p> <p>Pentru a se asigura că echipa clientului de gestionare îmbunătățită a incidentelor are cunoștințele de bază privind activitatea și mediul clientului, clientul trebuie să furnizeze documentație, dacă i se solicită și trebuie să participe la activități de înregistrare pe parcursul primelor 60 de zile din perioada contractului.</p> <p>Excluderile și limitările serviciului</p> <p>Analiza cauzei primare (RCA) nu este inclusă în serviciul Răspuns unificat îmbunătățit, dar poate fi solicitată de la managerul CSAM al clientului. 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 necesare pentru a finaliza RCA</p>	

Serviciu	Planificare
<p>Resursele serviciului Gestionarea îmbunătățită a incidentelor vor opera la distanță. Serviciul de gestionare îmbunătățită a incidentelor este furnizat în engleză, chineză și japoneză. Nu este disponibilă prestarea de către resurse cu restricții regionale, cu cerințe legate de cetățenie sau cu prestare autorizată.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Răspuns rapid Azure: <p>Serviciul Răspuns rapid Azure (ARR) asigură asistență reactivă accelerată pentru componentele Microsoft Azure ale clientului prin repartizarea incidentelor privind asistența către experții tehnici și prin asigurarea implicării echipelor responsabile de operațiunile aferente serviciilor cloud, după caz.</p> <p>Pentru a beneficia de serviciile Răspuns rapid pentru componentele Microsoft Azure ale clientului, acesta trebuie să comunice un incident utilizând portalul aplicabil de servicii cloud. Solicităriile clientului de asistență pentru rezolvarea problemelor vor fi repartizate direct inginerilor de asistență prin Răspuns rapid cu experiență în domeniul serviciilor cloud. Deși pentru soluționarea incidentelor pot fi necesare resurse din partea profesioniștilor în acordarea serviciilor de asistență standard pentru produse, echipa de Răspuns rapid are responsabilitatea principală pentru incidente 24x7x365.</p> <p>Consultați tabelul din Anexa A pentru timpii de răspuns pentru asistența pentru rezolvarea problemelor cu privire la componentele Azure ale clientului. Acești timpi înlocuiesc orice alți timpi preconizați de răspuns pentru asistență din Pachetul de bază. Serviciul Răspuns rapid nu acoperă Servicii media Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Serviciile de comunicare Azure sau Gestionarea abonamentelor și a facturării, Baza de testare pentru M365 sau Microsoft Mesh.</p> <p>Achiziția serviciului Răspuns rapid depinde de disponibilitatea resurselor. Pentru detalii privind disponibilitatea, consultați managerul de cont pentru succesul clienților din partea clientului dvs.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> O365 Engineering Direct: <p>Oferă asistență îmbunătățită pentru sarcinile de lucru de bază ale entității sau entităților dvs. găzduite de producție Microsoft Office 365. Acest serviciu include acces cu prioritate la echipa de inginerie Office 365.</p> <p>Acest serviciu este disponibil pentru entitatea sau entitățile găzduite listate în schimbul unei taxe suplimentare și este definit în Anexa menționată în Comanda de lucru a clientului.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Asistența Developer: <p>Asistența Developer oferă asistență proactivă mai profundă, bazată pe cloud și cunoștințe aprofundate privind produsul în toate etapele ciclului de viață al dezvoltării aplicațiilor pentru dezvoltatorii care creează, implementează și asigură asistență pentru aplicații pe platformele Microsoft.</p> 	+1

Serviciu	Planificare
<p>Serviciul oferă asistență complexă, ajutându-i pe clienți să-și accelereze procesul de inovare digitală, de adoptare a mediului cloud și gradul de pregătire a dezvoltatorilor. Îndrumarea furnizată ajută la accelerarea agilității dezvoltatorilor și la optimizarea practicilor DevSecOps cu cele mai recente instrumente și tehnici, la modernizarea aplicațiilor pentru a îmbunătăți eficiența și potențialul de afaceri și la susținerea echipelor de dezvoltatori în cadrul parcursului lor către adoptarea mediului cloud cu un plan complex pentru asigurarea succesului.</p> <p>Asistența Developer este disponibilă în schimbul unei taxe suplimentare.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> GitHub Engineering Direct: Oferă clienților acces prioritar la o echipă de asistență GitHub desemnată și la un inginer desemnat privind fiabilitatea pentru clienți GitHub (CRE). În plus, serviciul include analize trimestriale care oferă îndrumare proactivă pe baza verificărilor stării de bună funcționare și analizei tichetelor. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Asistență pentru activități esențiale Oferă servicii de asistență la nivel superior pentru un set definit de produse și Servicii online Microsoft care fac parte din soluția dvs. pentru activități esențiale, conform specificațiilor din Comanda de lucru. O soluție esențială pentru activitate reprezintă o aplicație, un proces sau o componentă esențială pentru funcționarea întreprinderii dvs. Serviciul oferă un program cuprinzător de servicii de asistență, disponibil în schimbul unei taxe suplimentare și este definit într-o Anexă la Comanda de lucru. Pentru a beneficia de serviciile asociate cu aceste servicii îmbunătățite, trebuie să aveți un acord activ pentru servicii Unified Support. Dacă acordul dvs. pentru servicii Unified Support expiră sau încetează, serviciile asociate cu aceste soluții îmbunătățite încetează la aceeași dată. 	+

+ -Serviciu suplimentar care poate fi achiziționat.

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

2.6 Programul pentru mai multe țări pentru asistență Unified

Introducere

Programul **pentru mai multe țări** oferă acces la asistența Microsoft Unified în mai multe locuri. Un Acord pentru mai multe țări este reprezentat într-una sau în mai multe Comenzi de lucru. Înainte de a finaliza un Acord Unified, asigurați-vă că organizația are contracte adecvate în locurile dorite, pentru a se bucura de întreaga valoare a asistenței Microsoft Unified.

Prezentare generală a structurii programului

- Locația în care se încheie un contract pentru Pachetul de bază Microsoft Unified în Comanda de lucru va fi cunoscută drept Gazdă.

- O locație separată, specificată în acord, diferită de locația Gazdei va fi cunoscută drept locație descendentă.
- Acordul centralizat este definit ca un acord Microsoft Unified care are „gazda” și „locația descendentă” pe un singur punct de contact cu pachete de completare alocate în funcție de locație.
- Acordul descentralizat este definit ca un acord Unified care are Baza Unified pentru „gazdă” și acorduri separate pentru pachetele de completare alocate în funcție de locație.
- În unele cazuri, Acordurile complexe pentru mai multe țări pot fi o combinație de acorduri centralizate și descentralizate

Extinderea asistenței Microsoft Unified la alte locații

- Serviciile specifice și cantitatea aferentă, dacă este cazul, vor fi detaliate în Comanda de lucru aferentă în funcție de locație.
- Serviciile descrise aici pot fi prestate în locațiile dvs. desemnate, conform Comenzii de lucru pentru Gazdă sau pentru locația descendentă.
- În funcție de serviciu, acesta poate fi gestionat sau prestat în locația gazdă sau în cea descendentă.

Pachetul de bază pentru mai multe țări pentru asistență Microsoft Unified

- Pentru Pachetul de bază pentru asistență Microsoft Unified se va încheia un contract în locația gazdă.
- Managementul prestării serviciilor (Managementul asigurării succesului clienților sau CSAM) va fi prestat din locația gazdă
- Servicii reactive: Sub forma Solicitărilor de servicii, acestea sunt gestionate la locația gazdă și sunt disponibile pe plan mondial personalului desemnat din cadrul clientului care are contract.

Servicii cu pachete de completare

- Serviciile proactive, sub forma Serviciilor de accelerare a valorii, pot fi achiziționate pentru utilizare în cadrul gazdei sau al locației descendente. Locațiile de prestare depind de soluția specifică și sunt disponibile la distanță sau la fața locului. Capacitățile specifice de prestare trebuie confirmate înainte de încheierea unui contract pentru Servicii proactive.
- Toate Soluțiile îmbunătățite pot fi achiziționate pentru a fi utilizate fie în cadrul gazdei, fie al locației descendente. Locațiile de prestare depind de soluția specifică și sunt disponibile la distanță sau la fața locului. Capacitățile specifice de prestare trebuie confirmate înainte de încheierea unui contract pentru soluții îmbunătățite.
- Managementul prestării: Cunoscut și ca serviciu Manager de cont pentru succesul clienților (CSAM), poate fi adăugat unui contract pentru locații specifice. Locațiile și costurile specifice vor fi stabilite în timpul negocierilor contractuale.
- Se poate încheia un contract pentru serviciul Gestionarea incidentelor în locații gazdă sau descendente, cu ajutorul Pachetelor de completare. Locațiile și costurile specifice vor fi stabilite în timpul negocierilor contractuale.

Termene și condiții suplimentare pentru programul pentru mai multe țări

- Asistența la fața locului, în funcție de fusul orar sau în limba locală va face obiectul unor cerințe contractuale specifice, precum și unor cerințe de reglementare locale. Este posibil să se aplice contracte și costuri suplimentare.

- Personalul clientului din alte locații are dreptul să participe la Servicii proactive la distanță achiziționate la locația gazdă sau la o locație descendentă, așa cum se specifică în Comanda de lucru. Se validează cu echipa de cont sau prin participare la distanță.
- Creditele proactive pot fi preschimbate doar între locațiile gazdă și cele descendente menționate într-o singură Comandă de lucru, iar schimbul nu poate fi procesat de la o Comandă de lucru la o alta.
- Schimburile vor fi realizate pe baza valurilor și tarifelor actuale pentru Creditele proactive din Locațiile de asistență respective.
- Toate schimburile care rezultă în Credite proactive fracționate vor fi rotunjite la cea mai apropiată unitate.

Cerințe și obligații fiscale

- Clienții vor fi singurii responsabili pentru orice obligații fiscale care decurg ca urmare a distribuirii sau schimbului de servicii de asistență achiziționate între Locațiile de asistență gazdă și cele descendente.
- Legile fiscale și cerințele de reglementare locale pot impune emiterea unor Comenzi de lucru separate, pentru a asigura conformitatea.
- Australia, Noua Zeelandă, India, China, Hong Kong, Taiwan, Macao, Japonia și Coreea fac obiectul cerințelor locale și toate acordurile pentru mai multe țări pentru aceste locații trebuie să aibă propriile Comenzi de lucru. Această listă se poate modifica. Consultați echipa de cont în timpul negocierilor contractuale

Facturarea și expedierea serviciilor pentru mai multe țări pentru asistență Unified

- Caracteristica Facturare separată permite împărțirea tranzacțiilor în mai multe facturi în funcție de diverse criterii, acum ar fi tipul de produs, data prestării sau locația clientului.
- Următoarele solicitări de modificare vor avea ca rezultat modificarea în contract a câmpurilor Facturare către, Expediere către, modificare Nume societate sau adresă, Valoare facturată și Data facturării.
- Modificările aduse oricărui Acord pentru mai multe țări pot avea ca rezultat costuri crescute sau restricții din cauza circumstanțelor descrise mai sus.

2.7 Termene și condiții suplimentare

Cerințe preliminare și premise pentru serviciile Unified Support

Serviciile Unified Support sunt prestate ținându-se cont de următoarele cerințe preliminare și premise:

- **Serviciile reactive din Pachetul de bază:** Aceste servicii sunt furnizate de la distanță la locațiile persoanelor dvs. de contact desemnate pentru asistență. Toate celelalte servicii sunt furnizate de la distanță la locațiile dvs. desemnate sau specificate în Comanda de lucru, cu excepția cazului în care se prevede altfel în scris.
- **Limba serviciilor:** Serviciile reactive din Pachetul de bază sunt furnizate în limba engleză și, unde este disponibil, pot fi furnizate în limba pe care o vorbiți. 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.
- **Produse pentru care se oferă asistență:** Oferim asistență pentru toate versiunile lansate comercial și disponibile la modul general de software și Servicii online Microsoft pe care le-ați

achiziționat. Aceasta se bazează pe înscrierile și acordurile de licențiere și/sau pe ID-ul contului de facturare din Anexa A a Comenzii de lucru și care sunt identificate în Termenele produsului, publicate ocazional de Microsoft.

- **Versiunile pilot, versiunile preliminară și produsele beta:** Este posibil ca, ocazional, serviciile de asistență să includă versiuni de previzualizare, beta sau alte oferte de servicii pilot, oferite de Microsoft pentru evaluare opțională (fiecare fiind o „Versiune pilot”). Participarea dvs. la Versiunile pilot este opțională și vă este oferită sub rezerva respectării termenelor Professional Services din cadrul Termenelor de produs Microsoft, care sunt încorporate deja în Acordul dvs. și sub rezerva respectării oricăror termene suplimentare aplicabile Versiunilor pilot. Nu toate Versiunile pilot vor fi disponibile în toate locațiile.
- **Utilizarea serviciilor:** Toate serviciile, inclusiv serviciile suplimentare achiziționate ca parte a unei Comenzi de lucru de asistență sau pe durata acesteia, se pierd dacă nu sunt utilizate pe durata Comenzii de lucru aplicabile.
- **Programarea serviciilor:** Programarea serviciilor depinde de disponibilitatea resurselor, iar atelierelor pot fi anulate dacă nu se atinge pragul minim de înregistrări.
- **Accesul la distanță:** 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.
- **Datele clienților:** Pentru anumite servicii, poate fi necesar să stocăm, să prelucrăm și să accesăm datele clienților. 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.
- **Politica de anulare:** Dacă solicitați anularea unui serviciu programat anterior, anularea trebuie efectuată cu cel puțin 14 zile înainte pentru a beneficia de o rambursare completă, acolo unde este cazul. Anulările efectuate cu 6 până la 13 zile înainte vor genera un cost de 50 % din costul serviciului. Orice anulare efectuată cu 5 zile sau mai puțin înainte va impune plata integrală (100 %) a serviciului respectiv.
- **Serviciile suplimentare:** Când achiziționați servicii suplimentare, putem solicita includerea gestionării succesului și a prestării serviciilor pentru a facilita prestarea acestora. 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.
- **Schimbul de servicii:** Dacă ați comandat un tip de serviciu și doriți să îl schimbați cu un altul, puteți aplica valoarea echivalentă unui serviciu alternativ, dacă este disponibil și dacă ați convenit acest lucru cu resursa de prestare a serviciului.
- **Accesul la cod:** Sunteți de acord că singurul cod non-Microsoft la care ne acordați acces constituie cod deținut de dvs. Serviciile pot include materiale livrabile ale serviciilor, sfaturi și îndrumare cu privire la codul deținut de dvs. sau de Microsoft sau furnizarea directă a altor servicii de asistență.
- **Servicii reactive:** Atunci când prestează servicii reactive, Microsoft nu furnizează niciun fel de cod, cu excepția codului mostră. Vă asumați toate riscurile asociate cu implementarea oricărui cod furnizat de Microsoft în desfășurarea serviciilor de asistență și vă revine responsabilitatea pentru toate activitățile de testare, control, cerințe juridice, conformitatea cu standardele și cu reglementările, asigurarea calității, întreținere, 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.

- **Cerințe privind platforma:** Pentru serviciile achiziționate, este posibil să existe cerințe minime privind platforma.
- **Prestarea serviciilor:** Este posibil ca serviciile să nu fie prestate 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.
- **Servicii de asistență GitHub:** Acestea sunt furnizate de GitHub, Inc., o filială deținută integral de Microsoft Corporation. Fără a aduce atingere oricărui dispoziții contrare din Comanda dvs. de lucru, Declarația de confidențialitate GitHub și Anexa cu privire la protecția datelor și de securitate GitHub se vor aplica achiziției de către dvs. a serviciilor de asistență GitHub.
- **Comunicările cu utilizatorii:** Sunteți de acord că avem dreptul să trimitem informații referitoare la produse și caracteristici către o adresă de e-mail de firmă activă și validă, prin intermediul materialelor identificate ca fiind actualizări de securitate, buletine informative, bloguri, informări privind securitatea, comunicări privind serviciul și documente similare. Utilizatorii dvs. vor avea mecanismul adecvat pentru a renunța la asemenea comunicații.
- **„Înregistrări:** Orice înregistrări și materiale suplimentare asociate serviciilor furnizate reprezintă Materiale livrabile ale serviciilor, care fac obiectul termenelor și condițiilor acordului de reglementare în temeiul căruia sunt prestate serviciile.

Prin acceptarea invitație de participare la un eveniment înregistrat sau prin accesarea evenimentului înregistrat: 1) Participanții sunt de acord să fie înregistrați și că colectarea și stocarea evenimentului înregistrat fac obiectul termenelor și condițiilor care reglementează evenimentul; 2) Participantul este de acord că numele său, adresa de e-mail, întrebările trimise și/sau numărul de telefon pot fi văzute de către alți participanți; și 3) Participanții sunt de acord că înregistrarea poate fi partajată cu angajații și reprezentanții Microsoft.

Cu excepția prevederilor exprese din acordul de reglementare, nu aveți dreptul să modificați, să copiați, să distribuiți, să transmiteți, să afișați, să prezentați, să reproduceți, să publicați, să licențiați, să creați lucrări derivate, să transferați sau să vindeți informațiile din evenimentul înregistrat.

Materialele livrabile ale serviciilor pot fi partajate în mod rezonabil în cadrul organizației dvs., sub rezerva respectării termenelor și condițiilor care reglementează Materialele livrabile ale serviciilor și nu sunt destinate să înlocuiască programele de instruire ale organizației dvs. Veți exercita discreție exclusivă în ceea ce privește stabilirea utilizării Materialelor livrabile ale serviciilor și veți avea responsabilitatea pentru respectarea tuturor standardelor, cerințelor legale și de reglementare. Vă asumați toate riscurile asociate implementării sau reproducerii Materialelor livrabile ale serviciilor, inclusiv obligațiile de confidențialitate, riscul scoaterii din context a informațiilor sau de partajare a informațiilor la timpul nepotrivit. Materialele livrabile ale serviciilor sunt prezentate „ca atare” și „cu toate defectele” la momentul livrării, iar Microsoft nu oferă niciun fel de garanții exprese sau implicite.”

- **Cerințe preliminare și premise suplimentare:** Acestea se pot stabili în Anexele relevante.

2.8 Responsabilitățile dvs.

Responsabilitățile dvs.:

Pe lângă cele prevăzute în anexele aplicabile, aveți următoarele responsabilități. Nerespectarea acestora poate duce la întârzieri în prestarea serviciilor:

- **Administrator pentru servicii de asistență:** Veți desemna un administrator numit pentru serviciile de asistență care va conduce echipa și va gestiona toate activitățile de asistență, inclusiv procesele interne în vederea trimiterii către noi a solicitărilor legate de incidentele privind asistența.
- **Servicii de asistență pentru mai multe țări:** Dacă ați achiziționat Servicii de asistență pentru mai multe țări, veți desemna un administrator numit pentru serviciile de asistență pentru Locația de asistență Gazdă. Această persoană va conduce echipa locală și va gestiona toate activitățile locale de asistență, inclusiv procesele interne în vederea trimiterii către noi a solicitărilor legate de incidentele privind asistența. Este posibil totodată să fie necesar să desemnați un administrator numit pentru serviciile de asistență în alte Locații de asistență.
- **Persoanele de contact pentru asistența reactivă:** După cum este necesar, puteți desemna persoane de contact numite pentru asistența reactivă care vor crea solicitări de asistență prin site-ul web de asistență Microsoft sau telefonic. De asemenea, administratorii mediului cloud pentru serviciile dvs. bazate pe cloud pot trimite solicitări de asistență în cloud utilizând portalurile specifice de asistență.
- **Solicitări de asistență pentru serviciile online:** Administratorii mediului cloud trebuie să trimită solicitări pentru serviciile online prin portalul de asistență pentru serviciile online adecvate.
- **Trimiterea solicitării de servicii:** Atunci când trimit o solicitare de servicii, persoanele dvs. de contact pentru asistența reactivă trebuie să aibă un nivel de înțelegere de bază a problemei și capacitatea de a o reproduce. Acest lucru va ajuta Microsoft în 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 dvs. Microsoft pentru a ajuta la rezolvarea problemelor de sistem și pentru a sprijini Microsoft în analizarea și soluționarea solicitărilor de servicii.
- **Stabilirea și rezolvarea problemelor:** La transmiterea unei solicitări de servicii, este posibil ca, la cererea noastră, persoanele dvs. de contact pentru asistența reactivă să fie nevoite să efectueze activități de stabilire și rezolvare a problemelor. Printre aceste activități se pot număra efectuarea activităților de tip „network trace”, capturarea mesajelor de eroare, colectarea informațiilor de configurare, modificarea configurațiilor produselor, instalarea de noi componente sau versiuni software sau modificarea proceselor.
- **Planificarea serviciilor:** Sunteți de acord să colaborați cu noi pentru a planifica utilizarea serviciilor în funcție de serviciile pe care le-ați achiziționat.
- **Actualizările privind persoanele de contact:** Sunteți de acord să ne aduceți la cunoștință orice modificări legate de persoanele de contact numite și specificate în Comanda dvs. de lucru.
- **Gestionarea datelor:** Vă revine responsabilitatea pentru backupul datelor dvs. și reconstruirea fișierelor pierdute sau modificate în urma erorilor catastrofale. De asemenea, trebuie să implementați procedurile necesare pentru a asigura integritatea și securitatea produselor software și datelor dvs.
- **Feedbackul:** Acolo unde este posibil, sunteți de acord să răspundeți la sondaje privind nivelul de satisfacție a clienților, pe care le putem oferi periodic cu privire la servicii.
- **Cheltuielile:** Dvs. vă revine responsabilitatea pentru orice cheltuieli de deplasare și de alt tip suportate de angajații sau contractanții dvs.
- **Responsabilități suplimentare:** Resursa dvs. de prestare a serviciului vă poate solicita să îndepliniți alte responsabilități specifice serviciului achiziționat.
- **Servicii cloud:** Când utilizați servicii cloud ca parte din acest serviciu de asistență, trebuie să achiziționați sau să aveți un abonament existent sau un plan de date pentru serviciul online specific.

- **Solicitările de servicii proactive:** Sunteți de acord să transmiteți solicitări de servicii proactive și pentru soluții îmbunătățite, împreună cu datele necesare sau aplicabile, nu mai târziu de 60 de zile înainte de data expirării Comenzii de lucru aplicabile.
- **Acces:** Sunteți de acord să acordați echipei noastre de prestare a serviciilor prezentă la locația dvs. accesul rezonabil la servicii de telefonie și de internet de mare viteză și accesul la sistemele dvs. interne și la instrumentele de diagnosticare, după caz.

Anexa A: Diagramele tipurilor de severitate

Această anexă conține o serie de diagrame care oferă o reprezentare vizuală a nivelurilor și tipurilor de severitate a incidentelor. Rețineți că aceste diagrame sunt suplimentare și au drept scop să ofere detalii suplimentare cu privire la nivelurile de severitate a incidentelor. Acestea trebuie utilizate în legătură cu textul principal pentru o înțelegere complexă a subiectului.

Asistență reactivă – Tipuri de severitate a incidentelor

Pentru asistență pentru rezolvarea problemelor, consultați situațiile de severitate din diagrama de mai jos:

Severitatea și situația	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<p>Severitate 1</p> <p>Sistemul esențial pentru activitate este nefuncțional:</p> <p>Afaceri aflate la risc. Pierdere completă a aplicațiilor critice sau soluției.</p> <p>Necesită atenție imediată</p>	<p>Componente Azure¹</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 critice² alocată</p> <p>Demers continuu 24x7³</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 24x7³</p> <p>Acces și răspuns rapide</p> <p>Transmitere prin telefon sau web</p>
<p>Severitate A</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 critică²</p> <p>Demers continuu 24x7²</p>	<p>Alocarea resurselor adecvate pentru a susține demersul continuu 24x7³</p> <p>Acces și răspuns rapide</p> <p>Transmitere prin telefon sau web</p>
<p>Severitate B</p> <p>Impact moderat asupra activității:</p>	<p>Răspuns la primul apel în interval de 2 ore sau mai puțin</p> <p>Demers continuu 24/7³</p>	<p>Alocarea resurselor adecvate pentru a susține demersul echipei Microsoft</p> <p>Acces și răspuns rapid din partea autorității de control al</p>

Severitatea și situația	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
Pierderea sau degradarea moderată a serviciilor, dar activitatea poate continua în mod rezonabil în condiții defectuoase necesită atenție în interval de 2 ore lucrătoare ⁴		modificărilor în interval de patru ore lucrătoare Transmitere prin telefon sau web
Severitate C 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 ⁴	Răspuns la primul apel în interval de 4 ore sau mai puțin Demers doar în timpul programului de lucru ⁴	Informații exacte privind persoana de contact a clientului Răspuns în interval de 24 de ore Transmitere prin telefon sau web

¹ Timpul de răspuns listat pentru componentele Azure nu acoperă Azure StorSimple, GitHub AE, Serviciile de comunicare Azure sau Gestionarea abonamentelor și a facturării.

² Resursele pentru situații critice ajută la rezolvarea promptă a problemelor prin abordarea, redirectionarea, alocarea resurselor și coordonarea fiecărui caz.

³ 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.

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

Servicii esențiale pentru activitate pentru platforma Azure și Servicii esențiale pentru activitate pentru platforma Azure Plus – Tipuri de severitate a incidentelor

Pentru asistență pentru rezolvarea problemelor, consultați situațiile de severitate din diagrama de mai jos:

Severitatea și situația	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
Severitate 1 Sistemul esențial pentru activitate este nefuncțional: Afaceri aflate la risc. Pierdere completă a aplicațiilor critice sau soluției	Răspuns la primul apel în decurs de 15 de minute sau mai puțin Intervenție continuă 24x7 ¹	Transmitere prin telefon sau web Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitările noastre

Severitatea și situația	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
Pierderea unui proces esențial, iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil Necesită atenție în decurs de 15 minute	Acces la specialiști Microsoft cu experiență Manager senior pentru incidente ² alocat automat Redirecționare rapidă către echipele Microsoft responsabile de operațiunile aferente serviciilor cloud	Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7 ¹ Acces și răspuns rapide
Severitate A Sistem afaceri critic degradat: pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor	Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări	

¹ Este posibil ca Microsoft să nu vă poată oferi o intervenție 24x7, dacă nu puteți să furnizați resurse sau răspunsuri adecvate pentru a permite companiei Microsoft să continue eforturile de rezolvare a problemei

² Resursele de gestionare îmbunătățită a incidentelor ajută la rezolvarea promptă a problemelor prin abordarea, redirecționarea, alocarea resurselor și coordonarea fiecărui caz.

Servicii esențiale pentru activitate pentru evenimente Azure – Tipuri de severitate a incidentelor

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
Severitate 1 Sistemul esențial pentru activitate este nefuncțional: Afaceri aflate la risc. Pierdere completă a aplicațiilor critice sau soluției Pierderea unui proces esențial, iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil Necesită atenție în decurs de 15 minute	Răspuns la primul apel în 15 minute sau mai puțin și escaladare rapidă în cadrul Microsoft ² Resursă pentru situații critice alocată în decurs de 30 de minute sau mai puțin. Intervenție continuă 24x7 ¹ Acces la specialiști Microsoft cu experiență și Redirecționare	Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitările noastre Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7 ¹ Acces și răspuns rapide

<p>Severitate A</p> <p>Sistem afaceri critic degradat: pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor</p>	<p>rapidă către echipele Microsoft specializate pe produs</p> <p>Implicarea inginerilor de asistență care cunosc configurarea 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>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

¹ 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 eforturile de rezolvare a problemei.

² 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.

Servicii esențiale pentru activitate pentru Microsoft Security Cloud – Tipuri de severitate a incidentelor

Pentru asistență pentru rezolvarea problemelor, consultați situațiile de severitate din diagrama de mai jos:

Servicii esențiale pentru activitate pentru Microsoft Security Cloud – Severitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<p>Severitate 1</p> <p>Sistemul esențial pentru activitate este nefuncțional: Afaceri aflate la risc. Pierdere completă a aplicațiilor critice sau soluției. Necesită atenție imediată</p>	<p>Timp de răspuns inițial de 15 de minute sau mai puțin</p> <p>Ingineri experți în securitate pentru asistență în materie de servicii clienți (CSS)</p> <p>Demers continuu 24x7¹</p> <p>Posibilitate de implicare a inginerilor de securitate, după caz</p>	<p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitările noastre</p> <p>Alocarea resurselor adecvate pentru a susține demersul continuu 24x7¹</p> <p>Acces și răspuns rapide</p> <p>Transmitere prin telefon sau web</p>
<p>Severitate A</p> <p>Sistem afaceri critic degradat: pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor</p>	<p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări</p>	<p>Alocarea resurselor adecvate pentru a susține demersul continuu 24x7¹</p> <p>Acces și răspuns rapide</p> <p>Transmitere prin telefon sau web</p>

Necesită atenție în decurs de 15 minute		
-----------------------------------------	--	--

¹ 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. Serviciile de asistență pentru rezolvarea problemelor sunt disponibile doar în limba engleză.

Răspuns rapid – Tipurile de severitate a incidentelor

Pentru asistență pentru rezolvarea problemelor, consultați situațiile de severitate din diagrama de mai jos:

Răspuns rapid: Severitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<p>Severitate 1</p> <p>Sistemul esențial pentru activitate este nefuncțional:</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 24x7¹</p> <p>Acces la specialiști Microsoft cu experiență²</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 24x7¹</p> <p>Acces și răspuns rapide</p>
<p>Severitate A</p> <p>Sistem afaceri critic degradat: pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor</p>	<p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări</p>	

¹ Este posibil ca Microsoft să nu vă poată oferi o intervenție 24x7, dacă nu puteți să furnizați resurse sau răspunsuri adecvate pentru a permite companiei Microsoft să continue eforturile de rezolvare a problemei

² Serviciile de asistență pentru rezolvarea problemelor prin Răspuns rapid sunt disponibile doar în limbile engleză și japoneză

Răspuns unificat îmbunătățit – Tipurile de severitate a incidentelor

Pentru asistență pentru rezolvarea problemelor, consultați situațiile de severitate din diagrama de mai jos:

Răspuns unificat îmbunătățit: Severitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<p>Severitate 1</p> <p>Sistemul esențial pentru activitate este nefuncțional:</p> <p>Afaceri aflate la risc. Pierdere completă a aplicațiilor critice sau soluției.</p> <p>Necesită atenție imediată</p>	<p>Componente Azure¹</p> <p>- Răspunsul la primul apel în 15 minute sau mai puțin</p> <p>Toate celelalte produse și servicii - Răspunsul la primul apel în 30 de minute sau mai puțin</p> <p>Manager senior pentru incidente² alocat automat</p> <p>Demers continuu 24x7³</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 24x7³</p> <p>Acces și răspuns rapide</p> <p>Transmitere prin telefon sau web</p>
<p>Severitate A</p> <p>Sistem afaceri critic degradat: pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor</p> <p>Necesită atenție în decurs de 30 minute</p>	<p>Răspuns la primul apel în decurs de 30 de minute sau mai puțin</p> <p>Manager senior pentru incidente alocat² automat</p> <p>Demers continuu 24x7³</p>	<p>Alocarea resurselor adecvate pentru a susține demersul continuu 24x7³</p> <p>Acces și răspuns rapide</p> <p>Transmitere prin telefon sau web</p>

¹ Răspunsul rapid listat pentru componentele Azure ale clientului nu acoperă US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Servicii media Azure, Azure Stack, Bază de testare pentru M365, Microsoft Mesh sau Universal Print.

² Resursele de gestionare îmbunătățită a incidentelor ajută la rezolvarea promptă a problemelor prin abordarea, redirecționarea, alocarea resurselor și coordonarea fiecărui caz.

³ Poate fi necesar ca Microsoft să scadă nivelul de severitate, dacă nu puteți să furnizați resurse sau răspunsuri adecvate pentru a permite companiei Microsoft să continue eforturile de rezolvare a problemei.

Anexa B: Servicii de gestionare a succesului

Această anexă conține o serie de diagrame care oferă o reprezentare vizuală a categoriilor de servicii de gestionare a succesului, a activităților și a rezultatelor.

Servicii de gestionare a succesului

- Serviciile de gestionare a succesului sunt incluse în acordul dvs., cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezenta sau în Comanda dvs. de lucru.
- Serviciile de gestionare a succesului sunt prestate digital și/sau de către managerii de cont pentru succesul clientului.
- Aceste resurse pot funcționa la distanță sau la sediu, la locația dvs. și vor colabora îndeaproape cu dvs. pentru a îndeplini următoarele activități:

Categorii	Activități	Descrierea activităților
<p>Starea de bună funcționare a soluțiilor: Obiectivul este de a vă ajuta să profitați la maximum de investițiile dvs. în soluții cloud Microsoft, asigurându-vă că sunt în bună stare de funcționare, optimizate și reziliente. Prin serviciul nostru de gestionare a programului pentru starea de bună funcționare a soluțiilor clienților, colaborăm cu dvs. pentru a planifica și a implementa acțiuni și recomandări care vor îmbunătăți starea de bună funcționare operațională a soluțiilor dvs. cloud Microsoft. Folosim expertiza noastră în materie de gestionare a problemelor pentru a vă ajuta să identificați și să rezolvați probleme recurente care afectează performanța și fiabilitatea soluției dvs. cloud. De asemenea, vă ajutăm cu pregătirea în caz de dezastre, desfășurând activități regulate pentru a vă ajuta să vă pregătiți pentru incidente majore și întreruperi ale serviciului, care vă pot perturba activitățile profesionale.</p> <p>În plus, vă sugerăm să ne implicăm în analiza rezilienței și a securității sistemului dvs., pentru a vă ajuta să identificați și să abordați oportunitățile de îmbunătățire a rezilienței și a securității funcțiilor critice pentru activitate care se bazează pe cloud.</p>	Gestionarea programului pentru starea de bună funcționare a soluțiilor clienților	Îmbunătățiți și accelerați starea de bună funcționare a soluțiilor clienților, prin accentul pus pe simplificare și pe excelența în activitate.
	Gestionarea problemelor	Identificați și răspundeți la problemele critice, creați și/sau generați detalii, recomandați măsuri adecvate de remediere
	Reziliență proactivă	Îmbunătățiți reziliența, adică abilitatea unui sistem de a face față erorilor și a se recupera rapid, minimizând impactul asupra clienților și a rezultatelor profesionale
	Securitate proactivă	Îmbunătățiți securitatea și conformitatea prin implementarea soluțiilor de securitate Microsoft.
	Pregătirea în caz de dezastre	Se asigură că clienții sunt pregătiți în caz de criză și orchestrează echipa Microsoft
<p>Adoptarea și planificarea: Vă ajutăm la orchestrarea și alinierea resurselor adecvate în ceea ce privește planificarea și implementarea tehnologiilor cloud care vă transformă organizația. Oferim servicii de gestionare a programelor de succes, care vă ajută să vă atingeți obiectivele tehnologice și profesionale. Vă ajutăm să accelerați implementarea, adoptarea și realizarea valorii tehnologiilor cloud Microsoft.</p> <p>De asemenea, vă ajutăm să îmbunătățiți starea de bună funcționare a investițiilor în soluții cloud Microsoft, prin servicii de gestionare a programului pentru starea de bună funcționare a soluțiilor clienților. Vă ajutăm să identificați oportunitățile de</p>	Gestionarea programelor de succes	Reglementarea relațiilor și orchestrarea continuă a planificării în curs a conturilor, a alinierii și a validării valorii/rezultatelor clienților, după cum se stabilește în planurile pentru succesul clienților.
	Optimizarea tehnologiei	Maximizați investițiile clienților prin optimizarea soluțiilor cloud
	Actualizări tehnologice și de securitate	Investițiile în soluții cloud și infrastructura s-au actualizat constant la cele mai recente actualizări lansate

Unified Enterprise Support Services Description

<p>reducere a cheltuielilor pentru soluții cloud și software prin servicii de optimizare a tehnologiei.</p> <p>Vă oferim informații despre actualizările importante de produs, de securitate, de serviciu și de caracteristici, prin actualizări tehnologice și de securitate. Vă îndrumăm și vă ajutăm să rezolvați problemele legate de tehnologia la sfârșitul duratei de viață, prin serviciile de gestionare a ciclului de viață.</p>	<p>Servicii de gestionare a ciclului de viață</p>	<p>Asigurați-vă că clienții au un plan actualizat de gestionare a ciclului de viață</p>
<p>Parteneriat la nivelul conducerii: Colaborăm cu dvs. ca parteneri, împărțând responsabilitatea și recompensele generate de investițiile în soluțiile Microsoft. Creăm legături solide între conducerea dvs. și a noastră, astfel încât să vă putem înțelege obiectivele și să vă susținem programele de succes. Oferim servicii care vă ajută să planificați și să asigurați rezultate specifice, folosind tehnologiile cloud Microsoft. Vă ajutăm să începeți să utilizați mai rapid și să profitați la maximum de soluțiile cloud și să obțineți o valoare mai mare de la soluțiile Microsoft.</p>	<p>Gestionarea relațiilor cu clienții</p>	<p>O relație fluidă de succes între client și Microsoft.</p>

© 2025 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.