

Descrierea serviciilor Microsoft Unified Enterprise Support (USSD)

Septembrie 2024

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	Asistența pentru mai multe țări	31
	Prezentarea generală a serviciilor de asistență pentru mai multe țări	31
	Modalitatea de achiziționare	31
	Termene și condiții suplimentare pentru asistența pentru mai multe țări.....	32
2.7	Termene și condiții suplimentare	32
Anexa A:	Diagramele tipurilor de severitate	36
Anexa B:	Servicii de gestionare a succesului	42

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.
Asistență pentru mai multe țări	Asistența pentru mai multe țări vă oferă asistență în mai multe Locații de asistență, astfel cum este descris în Comanda dvs. de lucru (sau în Comenzile de lucru). Serviciul Unified Enterprise Support poate include asistență pentru mai multe țări, dacă acest lucru este necesar și specificat în Comanda de lucru. Consultați secțiunea 2.5 pentru mai multe informații despre asistența 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 remediarea, 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 scenarii 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). 	+

✓ - 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Proiectare desemnată (DE): Acestea sunt soluții atent selectate, orientate spre rezultate și 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. 	+

Tipurile de servicii proactive suplimentare	Planificare
<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. ○ 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. 	

+ - 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: 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. 	+

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	Planificarea
<ul style="list-style-type: none"> Asistență pentru consultanță: Accesați asistența sau îndrumările privind configurarea optimă sau aplicarea elementelor specifice tehnologiei Microsoft. 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 style="text-align: center;">✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> Asistență pentru rezolvarea problemelor: 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. 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. 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. 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, 	<p style="text-align: center;">✓</p>

Tipurile de servicii reactive	Planificare
<p>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 complexe 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>	
<ul style="list-style-type: none"> Gestionarea asistenței reactive: <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 de mai sus pentru mai multe informații privind nivelurile de severitate a incidentelor. Pentru incidentele cu niveluri de severitate B și 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>Pentru ore suplimentare în afara programului de lucru puteți achiziționa ore de asistență pentru gestionare reactivă suplimentare.</p> 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Analiza cauzei primare: <p>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.</p> 	+

Tipurile de servicii reactive	Planificare
<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 și Servicii esențiale pentru activitate pentru platforma Azure Plus (cunoscute anterior ca „Azure Engineering Direct” (AED): Prezentare generală și scopul acoperirii 	+

Serviciu	Planificare
<p>Serviciile esențiale pentru activitate pentru platforma Azure (în continuare „MCSAP”) și Serviciile esențiale pentru activitate pentru platforma Azure Plus (în continuare „MCSAP 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 MCSAP și MCSAP 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 MCSAP, o cunoaștere profundă a clientului și abilitatea de a implica organizația tehnică de bază Azure. Acest lucru permite serviciilor MCSAP și MCSAP 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 înscrierilor 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 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 MCSAP și MCSAP Plus” și „Caracteristici MCSAP Plus”, fiind definit în continuare drept „Clienți MCSAP Plus”. Toți ceilalți clienți au dreptul doar la caracteristicile menționate în secțiunea „Caracteristici furnizate pentru toți clienții MCSAP și MCSAP Plus”.</p> <p>Înregistrarea și produsele vizate</p> <p>MCSAP 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</p>	

Serviciu	Planificare
<p>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 MCSAP reactive „Răspuns rapid din partea experților” și „Gestionarea îmbunătățită a incidentelor”, după cum se descrie mai jos.</p> <p>Activitățile din primele șazeci de zile sunt limitate la înregistrare și descoperire pentru a consolida cunoștințele despre activitatea și nevoile tehnice ale clientului. Pentru ca echipa MCSAP 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 implementare pe parcursul primelor șazeci (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 MCSAP și MCSAP 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. MCSAP 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> <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 MCSAP 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 MCSAP 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 MCSAP, 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 MCSAP cu nivel de severitate 1 sau severitate A. Aceste resurse</p>	

Serviciu	Planificare
<p>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 MCSAP, 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 MCSAP redirectionează în mod direct un incident către echipele de ingineri MCSAP, aceste resurse sunt disponibile 24x7 pentru a reduce durata necesară pentru atenuare. MCSAP 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 MCSAP pot redirectiona către MCSAP incidente care intră sub incidența acordului MCSAP.</p> <p><u>Interacțiunea în Azure Engineering.</u> MCSAP 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 acestora asupra Azure pentru a debloca clienții și pentru a reduce durata necesară pentru atenuare.</p> <p><u>Orchestrarea gestionării problemelor.</u> MCSAP va colabora cu clientul și echipele de servicii Azure pentru a preveni o repetare a incidentelor critice ale clientului prin articole de reparații vizate care îmbunătățesc reziliența infrastructurii clientului și stabilitatea platformei Azure cu obiectivul unei experiențe închise. MCSAP 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, MCSAP 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 MCSAP 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> MCSAP va colabora cu clientul pentru a adresa provocările actuale legate de client prin intermediul analizei tendințelor emergente în parteneriat cu echipele de servicii Azure. Această analiză se poate axa pe o varietate de domenii, inclusiv rezistența soluției clientului, securitate,</p>	

Serviciu	Planificare
<p>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> MCSAP va colabora cu alte roluri Microsoft alinate cu clientul și cu echipele de inginerie Azure pentru a accelera realizarea valorii pentru toate abonamentele înregistrate și pentru a se asigura că toate proiectele critice 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 livrare din cadrul Azure.</u> În toate Abonamentele înregistrate, MCSAP 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 consultanță 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 MCSAP, echipa CXP va stabili dialogul cu organizația clientului prin intermediul managerului de cont pentru succesul clientului alocat pentru a stabili canalele de comunicare.</p> <p>Caracteristici MCSAP Plus: Aceste caracteristici sunt limitate la Clienții MCSAP 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> MCSAP 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 responsabil cu succesul clientului (CSAM) sau echipei MCSAP Plus o listă a serviciilor disponibile pe parcursul înscrierii. MCSAP 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</p>	

Serviciu	Planificare
<p>parcursul perioadei de înscriere de șaiszeci de zile în MCSAP. 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, MCSAP 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”, definită mai sus. Dacă clientul nu a creat un caz de asistență pentru o problemă identificată, atunci echipa MCSAP 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, MSAP 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, MCSAP 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 MCSAP și MCSAP 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 MCSAP sau MCSAP Plus. <p>Caracteristicile și prestarea serviciului</p>	

Serviciu	Planificare
<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 agreate 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. ○ Acoperirea MCSAP și MCSAP 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 MCSAP sau MCSAP Plus, conform descrierii, depinde de respectarea termenelor și condițiilor din Comanda de lucru și de descrierea serviciilor. ○ Serviciile MCSAP și MCSAP 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 și Servicii esențiale pentru activitate 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: (cunoscute anterior drept „Gestionare evenimente Microsoft Azure (AEM)“) 	+

Serviciu	Planificare
<p>Serviciile esențiale pentru activitate pentru evenimente Azure, (în continuare, „Evenimente Azure”), oferă asistență îmbunătățită pentru clienți în timpul evenimentelor profesionale planificate critice. Echipa 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 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 și rezilienței pe platforma Azure. Echipa 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 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 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. Serviciile esențiale pentru activitate 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 esențiale pentru activitate pentru evenimente Azure sunt necesare pentru a rula consecutiv și a acoperi întreaga durată a evenimentului profesional critic.</p> <p>Serviciile esențiale pentru activitate pentru evenimente Azure depind de disponibilitatea resurselor. Asistența 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. Serviciile esențiale pentru activitate pentru</p>	

Serviciu	Planificare
<p>evenimente Azure se pot anula în cazul în care clientul nu este în măsură să ofere resurse sau răspunsuri adecvate pe parcursul prestării serviciului pentru evenimente Azure. Consultați managerul de cont pentru succesul clienților pentru detalii privind disponibilitatea.</p> <p>Serviciile esențiale pentru activitate pentru evenimente Azure sunt disponibile doar clienților care au soluții în mediul cloud public Azure. Serviciile esențiale pentru activitate pentru evenimente Azure nu sunt disponibile clienților care au Azure pentru instituții guvernamentale sau medii de cloud suveran. Asistența privind Serviciile esențiale pentru activitate pentru evenimente Azure nu poate satisface nicio cerință de acces restricționat specializat pentru a deservi doar clienți din sau care își desfășoară activitatea într-o țară din cadrul inițiativei Citizen Alliance Support. Prestarea Serviciilor esențiale pentru activitate pentru evenimente Azure este disponibilă doar în limba engleză, nefiind oferite servicii de asistență în alte limbi locale.</p> <p>*Pentru informații, consultați diagrama tipurilor de severitate a incidentelor pentru Serviciile esențiale pentru activitate pentru evenimente Azure din Anexa A</p>	
<p>• Servicii esențiale pentru activitate pentru securitate Plus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviciile esențiale pentru activitate pentru securitate Plus („MCSfS Plus”) reprezintă o ofertă de servicii din cadrul Microsoft Unified cu capacități avansate și echipe de securitate desemnate în cadrul serviciilor de asistență și inginerie. • Acest serviciu este disponibil tuturor clienților Microsoft Unified, fiind particularizat pentru organizațiile care utilizează portofoliul Microsoft Security. • Domeniul de aplicare a asistenței în cadrul componentelor de securitate cheie a fost extins, incluzând Entra, Intune, Purview (DLP și MIP) și Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI și MDO), cu planuri de încorporare a mult mai multor produse de securitate pe viitor. • Oferta permite clienților să adreseze cele mai presante probleme legate de securitate direct echipelor de inginerie pentru securitate, cu angajamentul de a oferi servicii esențiale pentru activitate de nivel superior și îmbunătățind utilizarea produselor de securitate ale clienților noștri. <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>	+
<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>	+

Serviciu	Planificare
<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 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 proactice 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 îmbunătățită (EDE): <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> 	+

Serviciu	Planificare
<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, atelierile 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. ○ 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. 	

Serviciu	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ● Proiectare desemnată îmbunătățită reactivă (REDE): 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. Printre domeniile de interes pentru serviciile REDE se numără: <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. ○ 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. ● Servicii reactive 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. 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. 	

Serviciu	Planificare
<ul style="list-style-type: none"> <p>Servicii proactive</p> <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> <p>Cerințele preliminare și limitările specifice serviciilor</p> <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 în scris, în avans. Dacă vizitele la sediu sunt agreeate de ambele părți și nu sunt preplătite, vă vom factura pentru cheltuielile rezonabile de transport 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> <p>Responsabilitățile dvs.</p> <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). 	

Serviciu	Planificare
<p>• Răspuns unificat îmbunătățit:</p> <p>Serviciul Răspuns unificat îmbunătățit (UER) oferă asistență reactivă accelerată pentru produsele și serviciile cloud Microsoft ale clientului, cu direcționare rapidă pentru toate incidentele de situații critice (sit. crit.). Microsoft va aloca resurse din cadrul echipei de gestionare a îmbunătățită a incidentelor, desemnată clientului pentru gestionarea îmbunătățită a incidentelor reactive. Clienții pot achiziționa serviciul Răspuns unificat îmbunătățit în plus față de acordul pentru asistență de bază Unified Enterprise sau îl pot adăuga în orice moment pe durata unui acord activ pentru asistență de bază Unified Enterprise.</p> <p>Pentru a beneficia de asistență UER pentru produsele și serviciile cloud Microsoft ale clientului, acesta trebuie să înregistreze un incident prin telefon sau online. Dacă clientul deschide un incident la nivelul de severitate 1 sau severitate A, solicitările clientului de asistență pentru rezolvarea problemelor vor fi repartizate automat cu timpul de răspuns îmbunătățit și echipa de gestionare îmbunătățită a incidentelor va fi alocată automat pentru gestionarea incidentului. Pentru timpii de răspuns, produsele excluse și definițiile severității, consultați diagrama tipurilor de severitate a incidentelor pentru Răspuns unificat îmbunătățit din Anexa A.</p> <p>Gestionarea îmbunătățită a incidentelor: Serviciul Gestionarea îmbunătățită a incidentelor este disponibil 24x7x365 pentru toate solicitările de asistență pentru rezolvarea problemelor 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 resursele pentru rezolvarea problemelor tehnice și sunt responsabile pentru gestionarea 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 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 de gestionare îmbunătățită a incidentelor va furniza o analiză a gestionării incidentului clientului, managerului de cont pentru succesul clienților și altor membri ai echipei de cont a clientului 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 style="text-align: center;">+</p>

Serviciu	Planificare
<p>Analiza cauzei primare (RCA) este disponibilă pentru anumite tehnologii Microsoft, dar poate genera costuri suplimentare. RCA nu este un serviciu inclus în serviciul Răspuns unificat îmbunătățit, însă se poate solicita de la CSAM al clientului sau de la membrii echipei de gestionare îmbunătățită a incidentelor în timpul incidentului. Un membri al echipei de gestionare îmbunătățită a incidentelor va informa clientul în timpul unui incident dacă este disponibil serviciul RCA pentru tehnologia Microsoft afectată și dacă se va percepe o taxă suplimentară prin prestarea serviciului RCA. Acesta va colabora cu CSAM al clientului pentru a iniția o analiză RCA dacă este disponibilă și solicitată explicit de către client, înainte de închiderea incidentului. 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> <p>Pentru a se asigura că echipa clientului de gestionare îmbunătățită a incidentelor are cunoștințele de bază privind obiectivele și mediul clientului, clientul trebuie să furnizeze documentație, dacă i se solicită și trebuie să participe la activități de implementare pe parcursul primelor 60 de zile din perioada contractului.</p> <p>Rețineți că aceste resurse vor funcționa la distanță. Serviciul de gestionare îmbunătățită a incidentelor este furnizat în engleză, chineză și japoneză. În această ofertă nu este posibilă prestarea serviciului de gestionare îmbunătățită a incidentelor de către resurse cu restricții regionale, cu cerințe legate de cetățenie sau cu prestare autorizată.</p> <p>Serviciile reactive UER ajută la rezolvarea problemelor în mediul Microsoft al clienților și sunt, de obicei, prestate la cerere. Serviciile reactive prestate 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. Toate serviciile de asistență reactivă sunt prestate la distanță.</p> <p>În plus față the serviciile reactive necesare, un număr prestabilit de ore pentru gestionarea asistenței reactive și gestionarea prestării serviciilor sunt incluse pentru ca echipa de gestionare îmbunătățită a incidentelor și CSAM să le utilizeze pentru activitățile de înregistrare, pentru ședințele trimestriale cu membrul echipei de gestionare îmbunătățită a incidentelor și pentru analiza post-incident cu nivel de severitate 1. Sunt disponibile întâlniri suplimentare sau mai frecvente la cerere și cu acordul Microsoft în prealabil acolo unde sunt disponibile resurse dacă alegeți să achiziționați ore suplimentare în plus față de cele incluse pentru a furniza servicii suplimentare de gestionare a asistenței reactive și de gestionare a prestării serviciilor de către echipa clientului de gestionare îmbunătățită a incidentelor și de către managerul de cont pentru succesul clienților.</p> <p>UER trebuie achiziționat doar pentru locația țării gazdă dacă clientul deține un acord Unified pentru mai multe țări. Ca soluție îmbunătățită reactivă, toate serviciile UER pot fi prestate de la distanță și în alte locații în afară de Gazdă. Orele incluse de serviciu de</p>	

Serviciu	Planificare
<p>gestionare a succesului și a prestării serviciilor vor fi alocate de Gazdă și gestionate de managerul de cont pentru succesul clienților din partea Gazdei.</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. Solicitățile 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 Serviciile 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> <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</p> 	+1

Serviciu	Planificare
<p>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. 	+

+ -Serviciu suplimentar care poate fi achiziționat.

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

2.6 Asistența pentru mai multe țări

Prezentarea generală a serviciilor de asistență pentru mai multe țări

Serviciul nostru de asistență pentru mai multe țări oferă asistență în diverse Locații de asistență, după cum se prezintă în Comenzile dvs. de lucru corespunzătoare. Iată o defalcare a structurii de asistență pentru mai multe țări:

- Gazdă:** Aceasta se referă la Locația de asistență la care v-ați abonat pentru serviciul Unified Support Base prin Comanda dvs. de lucru.
- Downstream:** Aceasta este o Locație de asistență specificată în Comanda dvs. de lucru, separată de locația Gazdă, în care aveți eligibilitatea de a beneficia de servicii Microsoft Unified Enterprise Support în funcție de serviciile achiziționate pentru locația respectivă.

Modalitatea de achiziționare

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

Serviciile descrise aici pot fi prestate în Locațiile dvs. de asistență desemnate, conform Comenzii de lucru pentru Gazdă și, dacă este cazul, alocate de Gazdă. Acestea fac parte din acordul dvs. cu Microsoft Unified Enterprise Support, cu următoarele modificări:

- Serviciile din Pachetul de bază:** Dacă nu se precizează altfel, Serviciile din Pachetul de bază (cele marcate cu „✓”) vor fi disponibile la Locațiile dvs. de asistență desemnate sau după cum sunt alocate de Gazdă la Locația (Locațiile) de asistență din Comanda de lucru pentru Gazdă.
- Servicii reactive:** Aceste servicii pot fi prestate de la distanță în alte locații, inclusiv și dincolo de Gazdă.

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

- **Servicii proactive:**
 - Puteți beneficia de Servicii proactive, a căror cantitate va fi indicată în Comanda dvs. de lucru, fiind disponibile la Locația (Locațiile) de asistență desemnată (desemnate) în Comanda dvs. de lucru,
 - Serviciile proactive pentru locația cu scutire fiscală vor fi identificate în Comanda de lucru pentru respectivul acord downstream.
 - **Consultant în materie de tehnologie de asistență (STA):** Serviciile STA vor fi disponibile la Locația (Locațiile) de asistență desemnată (desemnate) în Comanda dvs. de lucru.
- **Servicii de întreținere - Analiza cauzei primare:** Serviciile achiziționate vor fi disponibile personalului în Locația (Locațiile) de asistență desemnată (desemnate).
- **Soluții îmbunătățite:** Toate soluțiile îmbunătățite pot fi achiziționate pentru a fi utilizate la Locațiile de asistență Gazdă sau Downstream, sub rezerva disponibilității. Se pot aplica și alte restricții.
- **Alte servicii de asistență achiziționate:** Acestea vor fi disponibile la Locația (Locațiile) de asistență desemnată (desemnate) în Comanda dvs. de lucru.

Termene și condiții suplimentare pentru asistența pentru mai multe țări

În plus față de termenele și condițiile prezentate în acest document și în Comanda de lucru, prestarea serviciilor noastre se bazează pe următoarele cerințe preliminare și premise:

- **Servicii proactive la distanță:** Putem să permitem personalului de la locația de asistență nedeseșnată să participe la Serviciile proactive de la distanță care au fost achiziționate pentru Locațiile de asistență Gazdă sau Downstream și specificate în Comanda de lucru. Microsoft își rezervă dreptul de a permite participarea.
- **Preschimbarea creditelor proactive:** Creditele proactive pot fi schimbate numai între Locațiile de asistență Downstream și Gazdă indicate în Comanda dvs. de lucru, cu excepția celor menționate. Toate schimburile vor fi realizate pe baza valurilor și tarifelor actuale pentru Creditele proactive din Locațiile de asistență respective. Tarifele actuale pot fi furnizate de reprezentantul dvs. Microsoft. Orice schimburi care rezultă în Credite proactive fracționate vor fi rotunjite la cea mai apropiată unitate. Creditele proactive nu pot fi schimbate către sau din Țările excluse.
- **Obligațiile fiscale:** Clientul va fi singurul responsabil pentru orice obligații fiscale care decurg ca urmare a distribuirii sau schimbului de servicii de asistență achiziționate între Locația (Locațiile) de asistență Downstream și cele Gazdă.
- **Preschimbarea sau modificările aduse serviciilor:** Este posibil să fie necesar acordul scris pentru preschimbarea sau modificările aduse serviciilor, efectuate pe parcursul duratei Comenzii de lucru.
- **Sistemul unificat de facturare și facturarea separată:** Aceste caracteristici sunt concepute pentru a oferi clienților noștri mai multă flexibilitate, comoditate și control asupra tranzacțiilor efectuate. Sistemul nostru unificat de facturare îmbunătățește eficiența și precizia procesului de facturare și de taxare. În același timp, caracteristica noastră 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.

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 preliminare 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 atelierele 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 oricăror 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 informațiile utilizatorilor dvs. către o adresă de e-mail de companie activă și validă cu privire la produse și caracteristici, 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.
- **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 trimerii 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 trimerii 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>Pierderea sau degradarea moderată a serviciilor, dar activitatea poate continua în</p>	<p>Răspuns la primul apel în interval de 2 ore sau mai puțin</p> <p>Demers doar în timpul programului de lucru⁴</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
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 Pierderea unui proces esențial, iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil	Răspuns la primul apel în decurs de 15 de minute sau mai puțin Intervenție continuă 24x7 ¹ Acces la specialiști Microsoft cu experiență	Transmitere prin telefon sau web Notificarea directorilor dvs. executivi, în funcție de solicitările noastre Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7 ¹

Severitatea și situația	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
Necesită atenție în decurs de 15 minute	Manager senior pentru incidente ² alocat automat Redirecționare rapidă către echipele Microsoft responsabile de operațiunile aferente serviciilor cloud Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări	Acces și răspuns rapide
Severitate A Sistem afaceri critic degradat: pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor		

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.

Gestionare evenimente Azure – Tipurile 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 securitate Plus – Tipuri de severitate a incidentelor

Servicii esențiale pentru activitate pentru securitate – 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 dvs. 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 Necesită atenție în decurs de 15 minute</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>

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 îmbunătățite 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 cu 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 reducere a cheltuielilor pentru soluții cloud și software prin servicii de optimizare a tehnologiei.</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>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>	Servicii de gestionare a ciclului de viață	Asigurați-vă că clienții au un plan actualizat de gestionare a ciclului de viață
<p>Parteneriat la nivelul conducerii: Colaborăm cu dvs. ca parteneri, împărțind responsabilitatea și recompense 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>	Gestionarea relațiilor cu clienții	O relație fluidă de succes între client și Microsoft.

© 2024 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.