

Услуги Enterprise на Microsoft

Описание на услуги
за поддръжка и консултация

февруари 2023 г.

Съдържание

1	Относно настоящия документ.....	2
2	Услуги за поддръжка.....	3
2.1	Начин на закупуване.....	3
2.2	Описание на услугите.....	4
	Проактивни услуги.....	4
	Реактивни услуги.....	9
	Управление на доставянето на услуги.....	13
2.3	Подобрани услуги и решения.....	15
	Подобрена отредена инженерна поддръжка.....	15
	Бърза реакция Azure.....	17
	Управление на събитие Azure.....	18
	Office 365 Engineering Direct.....	24
	Поддръжка за разработчици.....	24
	GitHub Engineering Direct.....	24
	Поддръжка за критично важни решения за бизнеса.....	24
	Подобрани услуги за киберсигурността.....	25
2.4	Поддръжка за много държави.....	31
	Преглед на услуги за поддръжка за много държави.....	31
	Начин на закупуване.....	31
	Допълнителни условия и изисквания за поддръжка за много държави.....	32
2.5	Допълнителни правила и условия.....	33
2.6	Вашите задължения.....	35

1 Относно настоящия документ

Описание на корпоративни услуги за поддръжка и консултантски услуги на Microsoft Ви предоставя информация по отношение на професионалните услуги, които можете да закупите от Microsoft.

Запознайте се с описанието на услугите, които закупувате, включително с всички предварителни условия, откази от отговорност, ограничения, както и с Вашите задължения. Услугите, които закупите, ще бъдат изброени във Вашата работна поръчка за корпоративни услуги (Работна поръчка) или друго приложимо изявление на услугите, което се позовава на или включва този документ.

Не всички услуги, изброени в настоящия документ, са налични в глобален план. За подробна информация кои услуги са налични за закупуване в местоположението Ви се свържете с Вашия представител за Услуги на Microsoft. Наличните услуги подлежат на промяна.

2 Услуги за поддръжка

Обединените услуги за поддръжка на Microsoft (услуги за поддръжка) представляват комплексен набор от услуги за корпоративна поддръжка което подпомага ускоряването на преминаването Ви към облака, оптимизиране на Вашите ИТ решения и използване на технологии за реализиране на нови бизнес възможности във всеки етап от жизнения цикъл на ИТ. Услугите за поддръжка включват:

- Проактивни услуги, които подпомагат подобряването на състоянието на Вашата ИТ инфраструктура и операции.
- Управление на доставката на услуги за улесняване на планирането и внедряването
- Приоритетни денонощни услуги за решаване на проблеми с предоставяне на максимално бърза реакция с цел свеждане на спирането на услугите до минимум

2.1 Начин на закупуване

Услугите за поддръжка се предлагат като „Базов пакет“, обозначени като „Основни“, „Разширени“ и „Поддръжка на представянето“ или като допълнителни услуги, или разширени услуги и решения, предлагани за закупуване по съществуващо споразумение за „Базов пакет“, описани в Работната поръчка за корпоративни услуги (ESWO), както е описано по-долу.

Продукт	Описание
Базов пакет	<p>Комбинация от проактивни, реактивни и управление на услуги на доставка, които поддържат продукти на Microsoft и/или Онлайн услуги, които се използват в рамките на Вашата организация. Налични като пакети за поддръжка, наречени Разширен („А“) и Представяне („Р“), които са представени в този раздел.</p> <p>Базовият пакет включва услуги, които са представени в „✓“ този раздел.</p> <p>В зависимост от Вашия Базов пакет, може да отговаряте на условията и за определени вградени „Проактивни услуги“, които ще бъдат описани във Вашата Работна поръчка. Ние ще работим заедно с Вас, за да идентифицираме тези услуги, преди влизане в сила на договора или като част от планирането на доставка на Вашите услуги.</p>
Допълнителни услуги	<p>Налични са допълнителни услуги за поддръжка, включително Проактивни услуги, които могат да бъдат добавени към Вашия „Базов пакет“ по време на Вашата работна поръчка и те са представени чрез „+“ в този раздел.</p>

Подобрени услуги и решения

Услуги за поддръжка, които покриват определен продукт на Microsoft или клиентска ИТ система, са налични и могат да бъдат добавени към Вашия „Базов пакет“ по време на Вашата работна поръчка и са представени чрез „+“ в този раздел.

Поддръжка за много държави

Поддръжката за много държави Ви осигурява поддръжка на множество Местоположения за поддръжка, както е описано във Вашата Работна поръчка (или Работни поръчки).

2.2 Описание на услугите

Продуктите, които се комбинират, за да формират Вашия пакет за поддръжка, са описани в настоящия раздел. Освен това са описани и услугите, които могат да бъдат добавени към Вашия „Базов пакет“ или да бъдат добавени по време на споразумението.

Проактивни услуги

Проактивните услуги помагат да се предотвратят проблеми във Вашата среда на Microsoft и ще бъдат планирани да подпомогнат осигуряването на наличността на ресурси и доставката по време на приложимата работна поръчка. Проактивните услуги, които следват, се предлагат, както е посочено по-долу или както е описано във Вашата Работна поръчка. За някои услуги и някои географски местоположения може да не се предлага доставка на място. Освен ако не се продава изрично като доставка на място, оставката ще се осъществява дистанционно, освен ако не е договорено писмено друго, и срещу допълнително заплащане.

Услуги за планиране

Типове услуги за планиране	Пакет	
	А	Р
Доказателство за концепция	+	+

+ - Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Доказателство за концепция: Ангажимент за предоставяне на доказателство, който позволява на клиента да оцени изпълнимостта на предлагано техническо решение. Доказателствата може да бъдат под формата на работещи прототипи, документи и дизайни, но обикновено не са в състояние, готово за използване при производство.

Услуги за внедряване

Типове услуги за внедряване	Пакет	
	A	P
Услуги за включване на потребители	+	+

+ - Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Услуги за включване на потребители: Директен ангажимент с ресурс от Microsoft за предоставяне на помощ за разполагане, мигриране, надграждане или разработка на функции.. Това може да включва съдействие с планиране и валидиране на доказателство за концепция или производствено работно натоварване с помощта на продукти на Microsoft.

Услуги за поддръжка

Типове услуги за поддръжка	Пакет	
	A	P
Оценка по заявка	✓	✓
Програма за оценка	+	+
Офлайн оценка	+	+
Проактивно наблюдение	+	+
Програми за проактивни операции (POP)	+	+
Програма за оценка на риска и изправността като услуга (RAP като услуга)	+	+

✓ - Включена като част от Вашия „Базов пакет“.

+ - Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Оценка по заявка: Достъп до онлайн автоматизирана платформа за оценка на самообслужване, която използва анализ на логове с цел анализ и оценка на Вашата имплементация на технологията на Microsoft. Оценките по заявка покриват ограничени технологии. Използването на тази услуга за оценка изисква активна услуга Azure, с подходящи лимити за данни, които да позволят използването на услугата за оценка по заявка. Microsoft може да осигури съдействие, за да направи възможно първоначалното установяване на услугата. Заедно с оценката по заявка и след заплащане на допълнителна такса, на място може да пристигне ресурс на Microsoft (за до два дни) или да бъде използван отдалечен ресурс на Microsoft (за до един ден), за да помогнат при анализа на данните и

при приоритизирането на препоръките за решаване на проблема, в съответствие с Вашето споразумение за обслужване. Оценките на място може да не се предлагат на всички места.

Програма за оценка: Оценка на дизайна, внедряването на технически решения, операциите или управлението на промените на Вашите технологии от Microsoft, в сравнение с препоръчителните практики на Microsoft. В края на оценката ресурсът от Microsoft ще работи пряко с Вас за решаването на евентуални проблеми и ще предостави отчет с техническата оценка на Вашата среда, който може да включва и план за решаване на проблеми.

Офлайн оценка: Автоматизирана оценка на Вашето внедряване на технологии на Microsoft чрез дистанционно събиране на данни, или от инженер на Microsoft на Вашата локация. Събраните данни се анализират от Microsoft чрез локални инструменти и ние Ви предоставяме отчет с нашите резултати и препоръки за възстановяване.

Проактивно наблюдение: доставяне на инструменти за наблюдение на техническите операции и препоръки за настройване на Вашите процеси за управление на сървърни инциденти. Тази услуга ви помага да създавате матрици за инциденти, да провеждате ревизии на важни инциденти и да създадете дизайн за постоянен екип от инженери.

Програми за Проактивни операции (POP): Преглед с Вашия персонал за Вашите процеси за планиране, дизайн, внедряване или операции в сравнение с препоръчаните практики на Microsoft. Прегледът се извършва или на място, или дистанционно от инженер на Microsoft.

Програма за оценка на риска и състоянието като услуга (RAP като услуга): Автоматизирана оценка на Вашето внедряване на технология на Microsoft с данни, събрани отдалечено. Събраните данни се анализират от Microsoft, за да се създаде отчет с установените открития, съдържащ препоръки за решаване на проблеми. Тази услуга е достъпна за доставка на място или дистанционно.

Услуги за оптимизиране

Типове на услуги за оптимизиране	Пакет	
	A	P
Услуги за усвояване		+
Услуги, фокусирани върху разработката	+	+
Управление на ИТ услуги	+	+
Услуги за защита	+	+

+ - Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Услуги за внедряване: Услугите за поддръжка на усвояването представляват набор от услуги, които ви помагат да оцените способността на вашата организация да модифицира, следи и оптимизира промени във връзка с вашата покупка на технологии от Microsoft. Това включва поддръжка за разработването и изпълнението на стратегията Ви за усвояване около човешката страна на промяната. Клиентите имат достъп до ресурси, които ще им помагат с експертен опит, познания и свързани препоръчителни практики на Microsoft при изпълнението на програмата им за усвояване.

Услуги, фокусирани върху разработката: Услуги, които помагат на персонала Ви да изгражда, разполага и поддържа приложения, изградени с технологиите на Microsoft.

Съвети за услуги за разработчици: Годишна оценка на Вашите практики за разработка на приложения, с цел подпомагане на клиентите с препоръчителни практически решения за разработката на приложения и решения на платформи на Microsoft.

Помощ при поддръжката за разработване: Предоставя помощ при създаването и разработването на приложения, които интегрират технологии на Microsoft върху платформа на Microsoft, специализирана в инструменти и технологии за разработване на Microsoft, се продава като количество часове, изброени във Вашата Работна поръчка.

Управление на ИТ услуги: Пакет от услуги, предназначени да Ви помогнат да развиете наличната си ИТ среда с помощта на съвременни подходи за управление на услугите, които позволяват иновация, гъвкавост и подобрения на качеството и оперативните разходи. Съвременните услуги за управление на ИТ услуги могат да се предоставят чрез консултантски сесии или работни срещи на място или от разстояние, за да гарантират, че процесите Ви за мониторинг, управление на инциденти или център за обслужване са оптимизирани така, че да управляват динамиката на облачните услуги при преместване на приложение или услуга в облака. Услугите за управление на ИТ услуги могат да бъдат елемент от персонализирана програма за услуги за поддръжка, налични срещу допълнителна такса, и може да са дефинирани във Вашата Работна поръчка.

Услуги за защита: Портфолиото от решения за защита на Microsoft включва четири приоритетни области: самоличност и защита в облака, мобилност, подобрена защита на информацията и защитена инфраструктура. Услугите за защита помагат на клиентите да разберат как да защитават и въвеждат иновации в своята ИТ инфраструктура, приложения и данни, за справяне с вътрешни и външни заплахи. Услугите за защита могат да бъдат елемент от персонализирана програма за услуги за поддръжка, налични срещу допълнителна такса, и може да са дефинирани във Вашата Работна поръчка.

Образователни услуги

Типове образователни услуги	Пакет	
	A	P
Обучение по заявка	✓	✓
Уеб кастове	✓	✓
Лекции пред дъска	+	+
Работни срещи	+	+

✓ - Включена като част от Вашия „Базов пакет“.

+ - Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Обучение по заявка: Достъп до набор от онлайн материали за обучение и онлайн лаборатории от цифровата платформа на семинарна лаборатория, разработена от Microsoft.

Уеб кастове: Достъп до хоствани от Microsoft обучителни сесии по широк спектър от теми за поддръжка и технологии на Microsoft, предоставяни дистанционно онлайн.

Лекции пред дъска: Кратки интерактивни услуги, обикновено под формата на едnodневни сеанси, които покриват теми за продукт и поддръжка, предоставяни във формат на лекция и демонстрация и водени от инженер на Microsoft, или лично, или онлайн.

Работни срещи: Сесии за техническо обучение на напреднало ниво, налични за широка гама от теми за поддръжка и технологии на Microsoft, и предоставяни от инженер на Microsoft или лично, или онлайн. Работните срещи се закупуват на база присъстващ или като обособена доставка за Вашата организация, както е указано във Вашата Работна поръчка. Работните срещи не може да се записват без изрично писмено разрешение от Microsoft.

Допълнителни проактивни услуги

Типове допълнителни проактивни услуги	Пакет	
	A	P
Персонализирани проактивни услуги (поддръжка, оптимизация и обучителни услуги)	+	+
Съветник по технологиите за поддръжка		✓
Проактивен ускорител	+	+
Отредена инженерна поддръжка	+	+

+ - Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Персонализирани проактивни услуги: Определен ангажимент с ресурси на Microsoft за предоставяне на услуги в посока на клиента, лично или онлайн, които не са описани по друг начин в този документ. Тези ангажименти включват поддръжка, оптимизация и обучителни услуги.

Съветник по технологиите за поддръжка (STA): Персонализирана услуга, която осигурява технологична оценка, подкрепяща бизнес целите на клиента, включително, но не само оптимизация на работнонатоварване, приемане или възможност за поддръжка, доставени от ресурс на Microsoft. Тази услуга може да включва план и технически указания, приспособени към средата и бизнес целите на клиента.

Проактивен ускорител: Услуга, ръководена от ресурси на Microsoft, състояща се от обхват от дейности, които да Ви помогнат да постигнете технически или бизнес резултат въз основа на цели за премахване на рисковете при внедряване, увеличение на достъпност или оптимизиране на производителността на решението. Използвайки програмен подход, ресурсът на Microsoft ще определи набора от дейности, необходими за ангажиране, които могат да включват, но не се ограничават до, анализ за съответствие на пропуските, включване, оптимизация, прехвърляне на знания, валидиране на проектирането и план за внедряване.

Отредена инженерна поддръжка (DE): Подбрани решения, водени от резултата, въз основата на препоръчани практики и принципи на Microsoft, които ви помагат да ускорите добиването на стойност. Водещ експерт ще работи директно с екипа ви, за да осигури задълбочени технически насоки и при необходимост да потърси помощта на други

експерти на Microsoft, с цел да помогне с внедряването и/или оптимизацията на вашите решения на Microsoft. Включва услуги, обхващащи от оценка и планиране, през подобряване на уменията и дизайн, до конфигуриране и прилагане.

Друг проактивен	Пакет	
	A	P
Проактивни кредити	+	+

Проактивни кредити: Стойността на заменяеми услуги, представена в кредити във Вашата Работна поръчка. Проактивните кредити могат да бъдат обменени за, или приложени към, една или повече определени допълнителни услуги, в съответствие с описанието в този документ, и според настоящите тарифи, предоставени от Вашия представител на услуги на Microsoft. След избор на подходящата допълнителна услуга, ние ще извадим стойността на тази услуга от Вашия кредитен баланс, като ще направим закръгление до най-близката единица.

Реактивни услуги

Реактивните услуги помагат за разрешаването на проблеми във Вашата Microsoft среда и обикновено се използват по заявка. Следните реактивни услуги са включени, според нуждите, за поддържаните в момента продукти и онлайн услуги на Microsoft, освен ако във Вашата Работна поръчка не е указано друго. Цялата реактивна поддръжка се предоставя дистанционно.

Типове реактивни услуги	Пакет	
	A	P
Консултантска помощ	✓	✓
Поддръжка за разрешаване на проблеми	✓	✓
Управление на реактивната поддръжка	✓	✓
Анализ на основната причина	+	+
Добавка за управление на реактивна поддръжка	+	+
Разширена поддръжка за Актуална корекция (Extended Hotfix Support)	✓	✓

✓ - Включена като част от „Базовия пакет“.

+ – Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Консултантска помощ: Базирана на телефонна комуникация поддръжка за краткосрочни (ограничени до шест часа или по-малко) и непланирани проблеми за Професионалисти и Разработчици в сферата на ИТ. Консултантската помощ може да включва съвети, насоки и прехвърляне на знания с цел да Ви улеснят разгръщането и внедряването на технологии на Microsoft по начин, по който да се избегнат общи проблеми при поддръжката, което може да намали вероятността от прекъсвания на работата на дадена система. Архитектура, разработка на решения и персонализирани сценарии са извън обхвата на Консултантската помощ.

Поддръжка за разрешаване на проблеми: Тази помощ за проблеми, със специфични симптоми, които са се появили при използване на продукти на Microsoft, включва отстраняването на определен проблем, съобщение за грешка или функционалност, която не работи правилно за продукти на Microsoft. Инцидентите могат да бъдат инициирани по телефона или подадени чрез мрежата. Исканията за поддръжка за услуги и продукти, които не са обхванати от приложимия онлайн портал за поддръжка на услугата, се управляват от онлайн портала за Услуги на Microsoft.

Определенията за сериозност и преценените от Microsoft първоначални времена на реакция са описани подробно в таблиците за реакция при инциденти, предоставени по-долу. Терминът „Първи отговор на обаждането“ се определя като първата осъществена неавтоматична връзка по телефона или по имейл.

При Ваша заявка можем да си сътрудним с доставчици на технологии от трети страни, за да подпомогнем решаването на проблеми с взаимната съвместимост на продукти от различни производители; поддръжката на продуктите на трети страни обаче е задължение на въпросните трети страни.

Спешността на инцидента определя нивата на реакция в Microsoft, първоначалното очаквано време на реакция и Вашите отговорности. Ваше задължение е да определите въздействието върху бизнеса за Вашата организация след консултация с нас и Microsoft ще зададе подходящото ниво на спешност. Можете да заявите промяна на нивото на спешност по време на срока на даден инцидент, ако въздействието върху бизнеса изисква това.

Реакция при инциденти от тип разширена поддръжка

Разширена поддръжка	Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
Стандартно въздействие върху бизнес процеса	<ul style="list-style-type: none"> Умерена загуба или деградация на услуги, но работата може да продължи с намалена продуктивност Нужно е да се обърне внимание в рамките на четири часа 	<ul style="list-style-type: none"> Първи отговор по телефона в рамките на четири часа или по-малко, през работно време¹ Работа по отстраняването само в работно време¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Точна информация за контакт с притежателя на случая Отговор в рамките на 24 часа В случай, че бъде заявена работа, на база 24x7, ще предоставите съответните ресурси, за да може

Разширена поддръжка	Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
		<ul style="list-style-type: none"> При заявка, работа на база 24x7² 	да бъде поддържана работата на база ²
Критично въздействие върху бизнес процеса	<ul style="list-style-type: none"> Загуба на основен бизнес процес, като работата основателно не може да продължи Нужно е да се обърне внимание в рамките на един час 	<ul style="list-style-type: none"> Първи отговор по телефон в рамките на един час или по-малко След 1 час се възлага на ресурс за критична ситуация Постоянна работа на база 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24x7² Достъп и отговор от компетентния орган за контрол върху промяната в рамките на четири работни часа

¹ Работното време обикновено се дефинира от 09:00 до 17:30 часа местно стандартно време, без празниците и почивните дни. Работните часове може леко да се различават във Вашата страна.

² Може да се наложи да понижим нивото на спешност, ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или ответни реакции за полагането на непрестанни усилия от наша страна за разрешаване на проблема.

Реакция при инциденти, свързани с поддръжка на представянето

Поддръжка на представянето	Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
Стандартно въздействие върху бизнес процеса	<ul style="list-style-type: none"> Умерена загуба или деградация на услуги, но работата може да продължи с намалена продуктивност Нужно е да се обърне внимание в рамките на четири часа 	<ul style="list-style-type: none"> Първи отговор по телефона в рамките на четири часа или по-малко, през работно време¹ Работа по отстраняването само в работно време¹ При заявка, работа на база 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> В случай, че бъде заявена работа, на база 24x7, ще предоставите съответните ресурси, за да може да бъде поддържана работата на база²

Поддръжка на представянето	Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
<p>Критично въздействие върху бизнес процеса</p>	<ul style="list-style-type: none"> Загуба на основен бизнес процес, като работата основателно не може да продължи Нужно е да се обърне внимание в рамките на 30 минути 	<ul style="list-style-type: none"> Първи отговор по телефон в рамките на 30 минути или по-малко След 30 минути или по-скоро се възлага на ресурс за критична ситуация Постоянна работа на база 24x7² Достъп до опитни специалисти на Microsoft и бърза ескалация в Microsoft до екипите, отговарящи за продукта³ Известие до наши старши ръководители, в съответствие с нуждите 	<ul style="list-style-type: none"> Подходяща комуникация с Вашите старши ръководители, в съответствие със заявка за това от наша страна Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24x7² Бърз достъп и реакция

¹ Работното време обикновено се дефинира от 09:00 до 17:30 часа местно стандартно време, без празниците и почивните дни. Работните часове може леко да се различават във Вашата страна.

² Може да се наложи да понижим нивото на спешност, ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или ответни реакции за полагането на непрестанни усилия от наша страна за разрешаване на проблема

³ Не е налично във всички места за поддръжка или за всички технологии на Microsoft.

Управление на реактивната поддръжка: Управлението на реактивна поддръжка предоставя надзор върху инцидентите, свързани с поддръжката, което води до своевременни решения и високо качество на доставяната поддръжка. Управлението на представянето на услуги ще се използва за управление на реактивна поддръжка на всички заявки за поддръжка. Следва списък на услугите, предоставяни за съответната поддръжка, включена в „Базов пакет“:

Спорет по-горните таблици на Реакция при инциденти, за инциденти със стандартно въздействие върху бизнес процеса, услугата е налична при заявка от страна клиента, през работно време на ресурс на Microsoft, който може да предоставя и актуализации за ескалация, когато това бъде заявено. За инциденти, с критично въздействие върху бизнес процеса, се инициира и автоматично

се изпълнява разширен процес на ескалация за Разширена поддръжка и поддръжка на представянето. Назначеният ресурс на Microsoft след това е отговорен за осигуряването на постоянен технически напредък като Ви предоставя актуализации на статуса и информация за плана за действие.

За разширено покритие извън работно време можете да закупите допълнителни часове за управление на реактивна поддръжка.

Анализ на основната причина: Когато бъде заявено изрично, преди затварянето на инцидента, ние ще извършим структуриран анализ на възможните причина на единичен инцидент или серия от свързани проблеми. Вие ще бъдете отговорни да работите съвместно с екипа на Microsoft, за да предоставите материали, като лог файлове, мрежови следи или други средства за диагностика. Анализът на основната причина е наличен само за определени технологии на Microsoft и може да доведе до допълнителни разходи.

Добавка за управление на реактивна поддръжка: Можете да изберете да закупите допълнителни часове, за да осигурите управление на реактивната поддръжка. Тези ресурси ще работят дистанционно и ще предоставят услугата по време на работното време в часовата зона, договорена в писмена форма. Тази услуга се предоставя на английски език и където е достъпно, може да бъде предоставена на говоримия от Вас език. Тази услуга зависи от наличността на ресурсите на Microsoft.

Управление на доставянето на услуги

Управление на доставянето на услуги (SDM) е включено във Вашите услуги за поддръжка, освен ако тук или във Вашата Работна поръчка не е упоменато друго, и се определя от закупените от Вас услуги за поддръжка в „Базовия пакет“. Допълнителни услуги за управление на доставките ще бъдат добавени, когато закупите допълнителни услуги или подобрени услуги и решения.

Разширена поддръжка и поддръжка на представянето: SDM услугите се предоставят дигитално и от специално определен мениджър на акаунти, отговарящ за успешно представяне на клиента. Този ресурс може да функционира както дистанционно, така и на място на Вашето местоположение.

Подробности на обхвата на управление на доставянето на услуги

Следните SDM са налични, както са определени от закупения „Базов пакет“:

Типове услуги за управление на предоставяне на услуги	Пакет	
	A	P
Внедряване на организация на клиенти	✓	✓
Насоки за продукт и услуга на Microsoft и актуализации на сигурността	✓	✓
Разработване и управление на програми	✓	✓
Внедряване на обединени услуги за поддръжка	✓	✓

Типове услуги за управление на предоставяне на услуги	Пакет	
	A	P
Програма за успех в облака	✓	✓
Управление на взаимоотношенията с ръководителите	✓	✓
Добавка за управление на доставянето на услуги	+	+
Управление на предоставяне на услуги на място	+	+

✓ - Включена като част от „Базовия пакет“.

+ – Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

Внедряване на организация на клиенти: Ръководство и информация, предоставени на Вашия Администратор на услугата по поддръжка за това как да управлява използването на Вашите обединените услуги за поддръжка и да ви подготви за използване на цифрови и реактивни обединените услуги за поддръжка.

Насоки за продукт и услуга на Microsoft и актуализации на сигурността: Споделяна с Вас информация за важни предстоящи функции и промени на продуктите и услугите, както и бюлетини за сигурност за технологиите на Microsoft.

Разработване и управление на програми: Дейности, предназначени да планират, предлагат и управляват услугите на Вашата програма за поддръжка, във Вашата организация, за да Ви помогнат да реализирате по-голяма стойност от Вашите инвестиции в технологии и услуги на Microsoft.

Разширена поддръжка и поддръжка на представянето: Microsoft може да препоръча различни услуги, предназначени да Ви помогнат да постигнете ключови бизнес и технологични резултати, като използвате възможностите, включени в поддръжката на основния пакет, както и ограничени допълнителни услуги, които Вашата организация може да закупи.

Внедряване на обединени услуги за поддръжка: Дейности в подкрепа на Вашето въвеждане в обединените услуги за поддръжка, включително въвеждането и популяризирането на възможностите за самообслужване в портала за онлайн поддръжка, с цел да се гарантира навременното използване на Вашите обединени услуги за поддръжка.

Програма за успех в облака: Включени услуги за планиране и доставка, които да Ви помогнат да постигнете конкретни резултати в облака, като Ви дават възможност да ускорите внедряването, приемането и реализираната стойност на облачните технологии на Microsoft.

Управление на взаимоотношенията с ръководителите: Набор от дейности, които да гарантират, че екипът на Microsoft за поддръжка е съобразен със стратегическите приоритети на Вашата организация и е ангажиран с ключови лица, вземащи решения за бизнеса и технологиите.

Добавка за управление на доставянето на услуги: Можете да изберете допълнителни персонализирани SDM ресурси, за да предоставят услуги за управление на доставянето на услуги, като част от предварително определен обхват на работа, които не са изрично описани в този документ. Тези ресурси ще действат или дистанционно, или на място на Вашето местоположение. Тази услуга зависи и от наличността на ресурсите на Microsoft.

Управление на предоставяне на услуги на място: Можете да заявите посещения на място от Вашия мениджър за предоставяне на услуги, които може да изискват допълнително заплащане за всяко посещение. Тази услуга зависи от наличността на ресурсите на Microsoft. Ако е доставена на място, ще се прилагат описаните по-долу ограничения.

2.3 Подобрени услуги и решения

В допълнение към услугите, предоставени като част от „Базовия пакет“ или като допълнителни услуги, могат да бъдат закупени следните допълнителни подобрени услуги и решения. Подобрените решения и услуги са налични срещу допълнителна такса и могат да бъдат определени в приложение, споменато във Вашата Работна поръчка.

Услуга	Пакет	
	A	P
Подобрена отредена инженерна поддръжка	+	+
Бърза реакция	+	+
Управление на събитие Azure	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+
Поддръжка за разработчици	+ ¹	+ ¹
GitHub Engineering Direct	+	+
Поддръжка за критично важни решения за бизнеса	+	+
Услуги за поддръжка за киберсигурност	+	+

+ – Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

+¹ - Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени, до определено, ограничено максимално количество.

Подобрена отредена инженерна поддръжка

Подобрена отредена инженерна поддръжка (EDE): Персонализирана услуга, която предоставя задълбочено и продължаващо техническо ангажиране за клиенти със сложни сценарии. Обхватът на това предложение е съобразен с нуждите и резултатите на клиента, като се осигурява отреден инженер, който да изгради задълбочено познание на средата или решението на клиента и да го

поддържа при постигане на целите му, включително оптимизация на работното натоварване, приемане или способност за поддръжка, и др.

Услугите за EDE могат да се закупят като предварително дефинирани предложения или като блок от часове по избор, които могат да се използват за предоставяне на проактивни услуги с определен обхват.

Когато бъдат закупени като часове, часовете за EDE услуги се приспадат от общия брой закупени часове според тяхното използване и предоставяне.

Предварително дефинираните предложения за EDE са приспособени според средата Ви и Ви помагат за постигане на желан резултат. Тези предложения включват вградени необходими предварително дефинирани проактивни услуги.

Областите за фокус на Услугите за поддръжка на киберсигурността са:

- Поддържане на задълбочени познания за Вашите текущи и бъдещи бизнес изисквания и конфигуриране на Вашата информационно-технологична среда за оптимизиране на производителността
- Документиране и споделяне с Вас на препоръки за използването на резултати, свързани с услугите за поддръжка (напр. прегледи на възможността за поддръжка, проверки за изправност, работни срещи и програми за оценка на риска)
- Помощ във Вашите дейности по внедряване и оперативни дейности в съответствие с планираните Ви и текущи внедрявания на технологии на Microsoft
- Подобряване на техническите и оперативните умения на Вашия ИТ персонал
- Разработване и внедряване на стратегии с цел предотвратяване на бъдещи инциденти и повишаване на наличността на системите на покриваните технологии от Microsoft, използвани от Вас
- Помощ при определяне на основната причина за повтарящите се инциденти и предоставяне на препоръки за предотвратяването на бъдещи прекъсвания на конкретните технологии на Microsoft

Независимо от начина, по който са закупени EDE, ресурсите се разпределят, приоритизират и назначават въз основа на споразумението между страните по време на срещата за инициране и се документират като част от Вашия план за предоставяне на услуги. За клиенти от различни държави EDE трябва да получи определени местоположения по време на сключване на договора

Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения

- Трябва да притежавате действащо споразумение за обслужване на Microsoft Unified Support за поддръжка на Вашите EDE услуги. Ако Вашето споразумение за обслужване на Microsoft Unified Support изтече или бъде прекратено, Вашата EDE услуга ще бъде прекратена на същата дата.
- Услугите за поддръжка на киберсигурността се предлагат през обичайното работно време (от 09:00 до 17:30 часа местно стандартно време без почивните дни и празниците).
- Услугите за поддръжка на киберсигурността поддържат конкретните продукти и технологии на Microsoft, избрани от Вас и посочени във Вашата Работна поръчка.

- Услугите за поддръжка на киберсигурността се предоставят за единично местоположение на поддръжка в определеното местоположение на поддръжка, посочено във Вашата Работна поръчка.

Бърза реакция Azure

Бърза реакция Azure: Бързата реакция Azure предоставя ускорена реактивна поддръжка за Вашите облачни услуги, чрез препращането на свързани с поддръжката инциденти до технически експерти и предоставянето на път за ескалация към екипите, свързани с дейностите по облачни услуги, в съответствие с нуждите.

За да получите услуги, свързани с бърза реакция Azure за Вашите компоненти на Microsoft Azure, трябва да подадете инцидента чрез съответния портал за облачни услуги. Вашите заявки за разрешаване на проблеми, свързани с поддръжката, ще бъдат препратени директно към опашката за поддръжка на бърза реакция Azure, която се преглежда от специализиран екип от инженери с опит в облачните услуги. За да може този екип да има основни познания за Вашето разполагане, трябва да осигурите документация за основното разполагане на Azure и топологията на базата от данни, както и планове за определяне на мащаб и уравновесяване на товара, където са налични. Въпреки че инцидентите може да изискват ресурси от професионалисти за стандартна поддръжка на продукта за разрешаване, екипът за Бърза реакция Azure запазва главна отговорност за инцидентите денонощно, 24x7x365.

За Вашите Azure компоненти, времето за реакция за поддръжка за разрешаване на проблеми, са описани в следващата таблица и заменят всички очаквани време за реакция за поддръжка на „Основен пакет“. Бърза реакция Azure не покрива Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, , Универсален печат, Тестова основа за M365 или Microsoft Mesh.

Закупуването на услугата Бърза реакция Azure зависи от наличността на ресурса. Моля, консултирайте се с Вашия мениджър на акаунт за успех на клиента за подробности за наличност.

Бърз отговор Azure: спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
<p>Критично въздействие върху бизнес процеса</p> <ul style="list-style-type: none"> • Загуба на основен бизнес процес и работата не може да продължи основателно • Нужно е да се обърне внимание в рамките на 15 минути 	<p>Първи отговор по телефон в рамките на 15 минути или по-малко</p> <p>Постоянна работа на база 24x7¹</p>	<p>Известие на Ваши старши ръководители, както е заявено от нас</p>

Бърз отговор Azure: спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
	<p>Достъп до опитни специалисти на Microsoft²</p> <p>Бърза ескалация в рамките на Microsoft до екипите, свързани с дейности по облачни услуги</p> <p>Известие до наши старши ръководители, в съответствие с нуждите</p>	<p>Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24x7¹</p> <p>Бърз достъп и реакция</p>

¹ Може да върнем на по-стара версия от 24x7, ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или отговори, за да ни помогнете в непрестанните ни усилия за разрешаване на проблема

² Услугите за бърза реакция Azure за разрешаване на проблеми са налични само на английски език.

Управление на събитие Azure

Управление на събитие Microsoft Azure (AEM): AEM осигурява подобрена проактивна и реактивна поддръжка по време на критични бизнес събития на клиентите.

Критично бизнес събитие в обхвата, поддържан от това предложение, се определя като кратък и очакван от клиента период на силно въздействие върху бизнеса и/или пиково търсене за клиента, изискващ най-високите нива на достъпност и ефикасност на услугите. Критичните бизнес събития могат да получат до 5 календарни дни последователно реактивно покритие; клиентите могат да изберат да закупят необходимия им брой критични бизнес събития, за да действат последователно и да покрият цялата продължителност на очакваното търсене, ако тя е по-дълга от 5 последователни календарни дни.

Управление на събитие Azure зависи от наличността на ресурсите, за подробности относно наличността, моля, консултирайте се с Вашия мениджър за предоставяне на услуги. Поддръжка ще се предоставя само за такива критични бизнес събития, които са насрочени предварително и потвърдени писмено поне 8 календарни седмици преди началото на събитието, като изключение се прави при съгласие на Microsoft. Microsoft по свое усмотрение може да намали обхвата на оценката преди събитието, ако реши да приеме събитие с по-кратко предизвестие.

AEM поддържа критични бизнес събития, които използват основните услуги на Microsoft Azure. Всяко събитие покрива едно решение на Azure; ако е необходима поддръжка на няколко решения на Azure, то клиентът трябва да закупи допълнителни събития. Решение на Azure се определя като съвкупността от абонаменти за Azure и ресурси на Azure, които са свързани с общ бизнес резултат за предоставяне на продукти и услуги на клиентите. По време на периода за оценка преди събитието, Microsoft ще оцени клиентското решение и ще съобщи писмено на клиента установените рискове.

Като част от дейностите преди събитието, Microsoft:

- Ще оцени и ще се запознае с Вашето решение
- Ще идентифицира възможни проблеми и рискове, засягащи времето за работа и стабилността

- Ще извършва прегледи на капацитета и устойчивостта на платформата Azure Microsoft ще предостави писмена документация на резултатите от своята оценка, включително действия за смекчаване на възможните рискове, които засягат полезното време за работа и стабилността.

За облачните услуги на Azure исканията за обслужване за инциденти, които са свързани със самото събитие, трябва да се подават онлайн чрез портала на Microsoft Azure, като се включи АЕМ в описанието на случая.

Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
<p>Критично въздействие върху бизнес процеса</p> <ul style="list-style-type: none"> • Загуба на основен бизнес процес и работата не може да продължи основателно • Нужно е да се обърне внимание в рамките на 15 минути 	<p>Първи отговор на обаждане до 15 минути или по-малко и бърза ескалация в рамките на Microsoft²</p> <p>След 30 минути или по-скоро се възлага на ресурс за критична ситуация.</p> <p>Постоянна работа на база 24x7¹</p> <p>Достъп до опитни специалисти на Microsoft и бърза ескалация в Microsoft до екипите, отговарящи за продукта</p> <p>Ангажиране на инженери за поддръжка, които имат познания за Вашата конфигурация от решения. Когато е приложимо, тези инженери могат да подпомагат и опростяват процеса на управление на инциденти</p> <p>Известие до наши старши ръководители, в съответствие с нуждите</p>	<p>Известие на Ваши старши ръководители, както е заявено от нас</p> <p>Разпределение на подходящи ресурси за поддръжане на непрестанни усилия 24x7¹</p> <p>Бърз достъп и реакция</p>

¹ Може да се наложи Microsoft да намали наличността от денонощна (24x7), ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или отговори, за да ни помогнете в усилията ни за разрешаване на проблема.

² Услугите на АЕМ за поддръжка за разрешаване на проблеми се предлагат само на английски език

Microsoft ще предостави обобщение след събитието за всички случаи, отворени по време на прозореца за реактивна поддръжка, и ще гарантира, че тези случаи са разрешени.

За клиенти на облачната услуга Microsoft Cloud for Retail:

Управлението на събития за клиенти на Microsoft Cloud for Retail предоставя подобрена реактивна и проактивна поддръжка по време на критичните бизнес събития на клиентите на Microsoft Cloud for Retail.

Това предложение поддържа клиентски събития само на клиенти, закупили лиценз за Microsoft Cloud for Retail. Това предложение поддържа само следните решения на Microsoft Cloud for Retail: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (в етап на преглед – наименованието може да бъде променено), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing реклами, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse анализи. Продуктовите условия за изброените решения се публикуват периодично от Microsoft на <http://microsoft.com/licensing/contracts> (или на приемствен уебсайт, посочен от Microsoft).

Критично бизнес събитие в обхвата, поддържан от това предложение, се определя като кратък и очакван от клиента период на силно въздействие върху бизнеса и/или пиково търсене за клиента, изискващ най-високите нива на достъпност и ефикасност на услугите. Критичните бизнес събития могат да получат до 5 календарни дни последователно реактивно покритие; клиентите могат да изберат да закупят необходимия им брой критични бизнес събития, за да действат последователно и да покрият цялата продължителност на очакваното търсене, ако тя е по-дълга от 5 последователни календарни дни.

Това предложение зависи от наличността на ресурсите. За подробности относно наличността, моля, консултирайте се с Вашия мениджър за предоставяне на услуги. Поддръжка ще се предоставя само за такива критични бизнес събития, които са насрочени предварително и потвърдени писмено поне 8 календарни седмици преди началото на събитието.

По време на периода за оценка преди събитието, Microsoft ще оцени клиентското решение и ще съобщи писмено на клиента установените рискове.

Като част от дейностите преди събитието, Microsoft:

- Ще оцени и ще се запознае с Вашето решение, както е обсъдено по-горе
- Ще идентифицира възможни проблеми и рискове, засягащи времето за работа и стабилността
- Ще извърши преглед на капацитета и устойчивостта на платформата Azure
- Ще осигури насоки за най-добрите практики в бранша от отредени технически ресурси и ресурси за оперативно предоставяне

Microsoft ще предостави писмена документация на резултатите от своята оценка, включително препоръчани действия и най-добри практики в бранша за смекчаване на възможните рискове и проблеми, които засягат полезното време за работа и стабилността.

Ако събитието включва облачна услуга на Azure, по време на събитието исканията за обслужване за инциденти, които са свързани със самото събитие що се отнася до услуги на Azure, трябва да се подават онлайн чрез портала на Microsoft Azure, като се включи АЕМ в описанието на случая.

Ако събитието включва D365 или M365 облачна услуга, по време на събитието исканията за обслужване за инциденти, които са свързани със самото събитие ще се отнася дотези услуги, трябва да се подават центъра за решения, включително като се избере продуктът, в който е възникнал проблемът, и при план за поддръжка „D365 събитие“ в случай на свързани с D365 заявки.

За продукти на Azure:

Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
<p>Критично въздействие върху бизнес процеса</p> <ul style="list-style-type: none"> Загуба на основен бизнес процес и работата не може да продължи основателно Нужно е да се обърне внимание в рамките на 15 минути 	<p>Първи отговор на обаждане до 15 минути или по-малко и бърза ескалация в рамките на Microsoft²</p> <p>След 30 минути или по-скоро се възлага на ресурс за критична ситуация.</p> <p>Постоянна работа на база 24x7¹</p> <p>Достъп до опитни специалисти на Microsoft и бърза ескалация в Microsoft до екипите, отговарящи за продукта</p> <p>Ангажиране на инженери за поддръжка, които имат познания за Вашата конфигурация от решения. Когато е приложимо, тези инженери могат да подпомагат и опростяват процеса на управление на инциденти</p> <p>Известие до наши старши ръководители, в съответствие с нуждите</p>	<p>Известие на Ваши старши ръководители, както е заявено от нас</p> <p>Разпределение на подходящи ресурси за поддръжане на непрестанни усилия 24x7¹</p> <p>Бърз достъп и реакция</p>

¹ Може да се наложи Microsoft да намали наличността от денонощна (24x7), ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или отговори, за да ни помогнете в усилията ни за разрешаване на проблема.

² Услугите на АЕМ за поддръжка за разрешаване на проблеми се предлагат само на английски език

За всички останали продукти, отговорите при инциденти ще се съобразяват със следното:

Разширена поддръжка	Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
Стандартно въздействие	<ul style="list-style-type: none"> Умерена загуба или деградация 	<ul style="list-style-type: none"> Първи отговор по телефона в 	<ul style="list-style-type: none"> Точна информация за контакт с

Разширена поддръжка	Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
върху бизнес процеса	<p>на услуги, но работата може да продължи с намалена продуктивност</p> <ul style="list-style-type: none"> Нужно е да се обърне внимание в рамките на четири часа 	<p>рамките на четири часа или по-малко, през работно време¹</p> <ul style="list-style-type: none"> Работа по отстраняването само в работно време¹ При заявка, работа на база 24x7² 	<p>притежателя на случая</p> <ul style="list-style-type: none"> Отговор в рамките на 24 часа В случай, че бъде заявена работа, на база 24x7, ще предоставите съответните ресурси, за да може да бъде поддържана работата на база²
Критично въздействие върху бизнес процеса	<ul style="list-style-type: none"> Загуба на основен бизнес процес, като работата основателно не може да продължи Нужно е да се обърне внимание в рамките на един час 	<ul style="list-style-type: none"> Първи отговор по телефон в рамките на един час или по-малко След 1 час се възлага на ресурс за критична ситуация Постоянна работа на база 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24x7² Достъп и отговор от компетентния орган за контрол върху промяната в рамките на четири работни часа

¹ Работното време обикновено се дефинира от 09:00 до 17:30 часа местно стандартно време, без празниците и почивните дни. Работните часове може леко да се различават във Вашата страна.

² Може да се наложи да понижим нивото на спешност, ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или ответни реакции за полагането на непрестанни усилия от наша страна за разрешаване на проблема.

Реакция при инциденти, свързани с поддръжка на представянето

Поддръжка на представянето	Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
Стандартно въздействие върху	<ul style="list-style-type: none"> Умерена загуба или деградация на услуги, но работата може да продължи с 	<ul style="list-style-type: none"> Първи отговор по телефона в рамките на четири часа или по- 	<ul style="list-style-type: none"> В случай, че бъде заявена работа, на база 24x7, ще предоставите съответните

Поддръжка на представянето	Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
Бизнес процеса	<p>намалена продуктивност</p> <ul style="list-style-type: none"> Нужно е да се обърне внимание в рамките на четири часа 	<p>малко, през работно време¹</p> <ul style="list-style-type: none"> Работа по отстраняването само в работно време¹ При заявка, работа на база 24x7² 	<p>ресурси, за да може да бъде поддържана работата на база²</p>
Критично въздействие върху бизнес процеса	<ul style="list-style-type: none"> Загуба на основен бизнес процес, като работата основателно не може да продължи Нужно е да се обърне внимание в рамките на 30 минути 	<ul style="list-style-type: none"> Първи отговор по телефон в рамките на 30 минути или по-малко След 30 минути или по-скоро се възлага на ресурс за критична ситуация Постоянна работа на база 24x7² Достъп до опитни специалисти на Microsoft и бърза ескалация в Microsoft до екипите, отговарящи за продукта³ Известие до наши старши ръководители, в съответствие с нуждите 	<ul style="list-style-type: none"> Подходяща комуникация с Вашите старши ръководители, в съответствие със заявка за това от наша страна Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24x7² Бърз достъп и реакция

¹ Работното време обикновено се дефинира от 09:00 до 17:30 часа местно стандартно време, без празниците и почивните дни. Работните часове може леко да се различават във Вашата страна.

² Може да се наложи да понижим нивото на спешност, ако не сте в състояние да осигурите адекватни ресурси или ответни реакции за полагането на непрестанни усилия от наша страна за разрешаване на проблема

³ Не е налично във всички места за поддръжка или за всички технологии на Microsoft.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: Осигурява подобрена поддръжка за основните работни натоварвания на Вашия клиент или Вашите клиенти на Microsoft Office 365, който включва приоритетен достъп до инженерния екип на Office 365. Тази услуга ще бъде налична за изброения клиент или изброените клиенти, е налична срещу допълнително заплащане и определена в Приложение, посочено във Вашата работна поръчка.

Поддръжка за разработчици

Поддръжка за разработчици: Предоставя дългосрочна техническа поддръжка, базирана на задълбочено облачно и технологично познаване в рамките на цялостния житейски цикъл на разработка на приложението за разработчици, които компилират, внедряват и поддържат приложения на платформи на Microsoft.

Поддръжката за представяне на разработчици предоставя цялостна поддръжка в рамките на житейския цикъл на разработка на дадено приложение, като предоставя на клиентите облачна архитектура, оценки на уязвимостите, ALM/DevOps решения, жизнен цикъл за разработка на сигурност, преглед на код, технически показатели и мониторинг, модернизация на приложение, въвеждане и управление на интернет на нещата (IoT), обучение и тестване. Поддръжката за представяне на разработчици е достъпна срещу допълнително заплащане.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: Осигурява на клиентите приоритетен достъп до определен екип за поддръжка на GitHub и назначен Инженер за надеждност на клиентите на GitHub (CRE), който познава в дълбочина Вашата среда на GitHub. В допълнение, тримесечни прегледи, включително проактивни насоки въз основа на проверки на състоянието и анализ на билети, също са част от предложението GitHub Engineering Direct.

Поддръжка за критично важни решения за бизнеса

Поддръжка на критични за мисията компоненти: Предоставя по-високо ниво на поддръжка за конкретен набор продукти на Microsoft и онлайн услуги, които съставят част от критични за бизнеса Ви решения, както е указано във Вашата Работна поръчка. Поддръжката за критично важни решения за бизнеса предлага персонализирана програма от услуги за поддръжка, налична е срещу допълнителна такса и е посочена в приложение, споменато във Вашата Работна поръчка. Трябва да притежавате действащо Споразумение за услуги на Microsoft Unified Support за поддръжка на Вашите SfMC услуги. Ако Вашето споразумение за обслужване на Microsoft Unified Support изтече или бъде прекратено, Вашата EDE услуга ще бъде прекратена на същата дата.

Подобриени услуги за киберсигурността

Услуги за поддръжка на киберсигурността: Предоставя специализирана помощ, свързана с киберсигурността, както при реактивни, така и при проактивни сценарии („Услуги за поддръжка на киберсигурността“). Тези услуги спомагат за намаляване на риска от целенасочени кибератаки, по-добра подготовка за кризисни ситуации в сигурността или разследване и съдържат активен компромис за сигурността. Допълнителни подробности, свързани с Услугите за поддръжка на киберсигурността, могат да бъдат предоставени чрез Вашия Мениджър за успех на клиенти (CSAM).

Услугите за поддръжка на киберсигурността могат да бъдат закупени като едно или повече от предварително дефинираните предложения по-долу. Когато се продават като блок часове като част от предварително дефинирана оферта, часовете за Услуги за поддръжка на киберсигурността след това се приспадат от общите Ви закупени часове, докато бъдат използвани и доставени.

Услугите за поддръжка на киберсигурността се определят като проактивни или реактивни. Независимо от начина, по който са закупени проактивните Решения за поддръжка на киберсигурността, ресурсите се разпределят, приоритизират и назначават въз основа на споразумението между страните по време на срещата за инициране и се документират като част от Вашия план за предоставяне на услуги.

Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения

- Трябва да притежавате действащо споразумение за услуги на Microsoft Unified Support за поддръжка на Вашите Услуги за поддръжка на киберсигурността. Ако Вашето споразумение за услуги на Microsoft Unified Support изтече или бъде прекратено, Вашите Услуги за поддръжка на киберсигурността ще бъдат прекратени на същата дата.
- Всички Услуги за поддръжка на киберсигурността са с продължителност минимум пет (5) дни, с изключение на „Семинар-Упражнение за кризи и реагиране на сигурността“, което е три (3) дни и „Реагиране на инциденти с киберсигурност 1-дневно дистанционно“, което е едnodневно 32-часово обслужване. Може да са необходими допълнителни дни за завършване на ангажимента. Microsoft ще работи с клиента, за да определи необходимите допълнителни дни, които да бъдат закупени на стъпки от пет (5) дни (осем (8) часа на ден)
- Услугите за поддръжка на киберсигурността са достъпни през работното време (дефинирано като периода от 08:00 ч. до 17:00 ч., с изключение на празниците и почивните дни).
- Услугите за поддръжка на киберсигурността поддържат конкретните продукти и технологии на Microsoft, избрани от Вас и посочени във Вашата Работна поръчка.
- Услугите за поддръжка на киберсигурността се предоставят за единично местоположение на поддръжка в определеното местоположение на поддръжка, посочено във Вашата Работна поръчка.
- Услугите за поддръжка на киберсигурността се предоставят дистанционно, освен ако предварително не е писмено договорено друго. При взаимно договаряне за посещения на място, които не са предплатени, ще Ви бъдат начислени съответните разходи за пътуване и разноски.
- Услугите за поддръжка на киберсигурността се предоставят само на английски език.

- Microsoft разчита на способността да проверява крайните точки на Клиента за наличие на враждебна дейност с помощта на инструменти, описани по-долу (включително собствени системи на Microsoft). Способността на Microsoft да постига целите на клиента зависи от това дали клиентът правилно и напълно внедрява тези инструменти. Необходимостта от допълнителни инструменти може да бъде продиктувана от информация, открита по време на ангажимента.

Услугите за поддръжка на киберсигурността ще Ви бъдат предоставени от екип от ресурси за поддръжка на Microsoft, който може да включва:

- Вашият Мениджър на акаунт за поддръжка на клиенти за унифицирана поддръжка („CSAM“);
- Екип от експерти по сигурността на Microsoft („Инженери“) със задълбочени познания по киберсигурността и реакцията при инциденти; и
- Специализирани инженери на клиенти на Microsoft при смекчаващи обстоятелства, когато може да са необходими специфични умения.

Как да се ангажирате:

- За реактивни сценарии:
 - o Отворете реактивен случай за поддръжка чрез уеб портали или телефон, като отбележите потенциален инцидент със сигурността
 - o Ще бъде извършено първоначално проучване и, ако е необходимо, може да се препоръча пълно изследване на околната среда.
 - o Microsoft ще използва различни стратегии и методологии за завършване на реактивните услуги в зависимост от естеството на инцидента. Microsoft ще се консултира с Клиента в началото на разследването, за да идентифицира първоначалните цели и редовно след това по време на ангажимента, за да обсъжда актуализации на тези цели и други решения за разследването. Клиентът ще вземе всякакви съществени решения относно стратегията за разследването. Реактивните услуги на Microsoft може да включват Microsoft извършване на дейностите, идентифицирани в таблицата по-долу, но Клиентът потвърждава и се съгласява, че при предоставянето на реактивните услуги Microsoft може да промени своя подход, както е подходящо, за да помогне на Клиента при разследване на потенциален инцидент със сигурността:

Услуга	Обхват на високо ниво („Области в рамките на обхвата“)
Инцидент с киберсигурността Реагиране	Отдалечено, реактивно разследване на локални среди на Windows след инцидент със сигурността. Оценката включва работни станции, сървъри и домейн контролери, както и Linux среди по еднолично усмотрение на екипа по ангажимента.

	<p>Оценката включва:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Търсене на заплахи и съдебномедицински анализ на машини, представляващи интерес • Обратно инженерство на подозрителни файлове • Персонализирано разузнаване на заплахи • Оценка на конфигурацията на сигурността на Active Directory • Указания относно стъпките за ограничаване при сценарии на активна атака, ако е приложимо <p>Предлага се и като „Реагиране при инциденти в киберсигурността 1-дневно дистанционно“, което представлява едnodневна ангажираност със същия обхват и дейности при същия размер на екипа от 4 души за продължителност само от 8 часа. Може да се закупи предварително на фиксатор.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Забележка: Налична поддръжка на място, ако клиентът закупи като „Реагиране при инциденти с киберсигурност – на място“ и в зависимост от наличността на ресурси.</i>
<p>Office 365 – Инцидент Реагиране</p>	<p>Отдалечено, реактивно разследване на среди на Office 365/Azure AD (AAD), включително един O365 клиент след инцидент със сигурността.</p> <p>Оценката включва:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разследване на предполагаеми потребители и потенциално компрометирани акаунти • Проучване на ключови точки от данни в услугите на O365 • Оценка на компонентите за сигурност на O365 архитектура • Препоръки за управление на риска за защита на услугите на O365 • Персонализиран профил на заплахи за потребители с висок риск • Указания относно стъпките за ограничаване при сценарии на активна атака, ако е приложимо
<p>Операции по киберсигурност Услуга</p>	<p>Дистанционна, проактивна оценка на компромиса и преглед на състоянието на сигурността. Оценяването включва работни станции, сървъри и домейн контролери, поддържани от Defender for Endpoint (MDE) и Defender for Identity (MDI).</p> <p>Оценката включва:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ограничен съдебномедицински анализ на интересуващите ни машини • Анализ на подозрителни файлове • Персонализирано разузнаване на заплахи • Оценка на конфигурацията на сигурността на Active Directory
<p>Семинар – Криза на сигурността и</p>	<p>Дистанционен, проактивен семинар, предоставящ три (3)-дневно интерактивно изживяване в класната стая за разбиране на кризисни</p>

Дейности по реагиране	ситуации на сигурността и как да реагирате в случай на инцидент със сигурността.
------------------------------	--

Обекти, доставяни във връзка с услугите

За „Семинар – Криза на сигурността и дейности по реагиране“:

- Дигитална работна книга за участници

За всички останали доставки:

- При поискване „обобщен“ документ във формат на Microsoft PowerPoint, изготвен от екипа за доставка, обобщаващ ключови констатации от разследването, което може да включва оценка на риска и/или препоръки за отстраняване;
- Кратка презентация на клиента устно за съобщаване на елементи, описани в кратка информация
- Ако е технически осъществимо и съществуват подкрепящи данни, документ с график, идентифициращ и документиращ местоположението на съответните подкрепящи данни и файлове, анализирани по време на ангажимента.

Също така предоставено от „Реагиране на инциденти с киберсигурността“ и „Услуга за операции по киберсигурност“:

- Табло за управление на Microsoft PowerBI с техническа информация относно констатациите, освен в редки случаи, когато не може да бъде генерирана по технически причини.

Резултатите (както са дефинирани по-горе) ще бъдат доставени в рамките на десет (10) календарни дни след приключването на ангажимента за реакция при инциденти с киберсигурността, освен ако Клиентът не избере да приеме Резултатите. Изборът на Клиента да не приеме Резултатите не е по вина на Microsoft при никакви обстоятелства и всяко задължение на Microsoft да достави посочените Резултати изтича 10 календарни дни след последния ден на ангажимента, освен ако не е договорено друго между Microsoft и Клиента.

Услуги извън обхвата

Microsoft ще изпълнява Услугите за поддръжка на киберсигурността с професионална грижа и умения; въпреки това нищо в Споразумението не служи като гаранция, че Услугите за поддръжка на киберсигурността ще открият или идентифицират всички заплахи за сигурността или мрежата, уязвимости или прониквания, ще дешифрират или възстановят данни, ще възстановят операциите или ще върнат контрола върху системите на Клиента, когато е възникнал неоторизиран достъп или контрол. Всяка област, която не е изрично изброена в „Области в рамките на обхвата“, е извън обхвата. Областите извън обхвата на Услугите за поддръжка на киберсигурността включват, но не се ограничават до следното:

- Анализ на мрежово оборудване
- Изчерпателен анализ на крайни точки, работещи с наследени (неподдържани) операционни системи
- Поддръжка на декриптиране за криптирани файлове или хостове, включително предоставяне на персонализирани декриптори
- Приписване на нападателя, включително самоличност, мотиви или произход
- Продуктови лицензи (Microsoft или не-Microsoft), с изключение на пробни продукти, в зависимост от наличността

- Хардуер, използван по време на анализа
- Постоянно или непрекъснато наблюдение на сигурността, наблюдение след приключване на работната поръчка и/или наблюдение извън стандартното работно време, от 8 ч. до 17 ч. Тихоокеанско стандартно време (или друга часова зона по взаимно съгласие).
- Преглед на първичния код
- Проектиране на технически и/или архитектурни ИТ системи
- Помощ при съдебни спорове или услуги за подкрепа, включително свидетелски показания на експерти или всякаква работа за постигане на доказателствени стандарти за правна допустимост в съда
- Сигурност на бизнес приложенията
- Проектно управление на индивидуални проекти
- Тестване на дейности
- Откриване и опис на активи
- Подготовка на RFI или RFP документи за отделни проектни инициативи, които могат да бъдат идентифицирани в процеса на този ангажимент
- Предоставяне на всякакви регламентирани услуги или дейности. Microsoft не е лицензиран или сертифициран в която и да е държава, щат или провинция като частен детектив, правен съветник или одитор и не е нает да предоставя регулирани услуги за разследване, правни съвети, одит или консултантски услуги за вътрешен контрол или инженерни услуги, които биха изисквали специални лицензи.
- Работа през уикенда, освен ако не е указано и одобрено от мениджъра по доставките на инженера

Отговорности на Клиента

- Осигурете само облачни Azure AD акаунти с разрешения на глобален администратор, ако е необходимо.
- Оперативно решение за дистанционно разгръщане на необходимите инструменти за ангажимента за реакция при инциденти (напр. SCCM, GPO на Active Directory или други).
- Внедряване на специализирани инструменти за анализ, посочени и предоставени от екипа за предоставяне на услуги за поддръжка на киберсигурността на Microsoft. Инструментите, необходими за всеки съответен ангажимент, ще бъдат описани подробно от екипа за доставка и Клиентът ще (1) извърши тестване, за да се увери, че инструментите не влияят на надеждността или наличността на което и да е устройство на Клиента и (2) ще инсталира инструментите в съответствие с обхвата предоставена от Microsoft.
- Клиентите трябва независимо да потвърдят дали Услугите за поддръжка на киберсигурност на Microsoft са обхванати от тяхната застрахователна полица, ако е приложимо.
- Ако Клиентът поиска Услугите за поддръжка на киберсигурността да бъдат извършени в производствената среда на Клиента или с производствени данни, тогава преди Microsoft да работи в тази среда и/или с тези данни, Клиентът трябва (1) да предостави на Microsoft подходящи инструкции и ресурси за надзор на Клиента за взаимодействие с тази среда и/или данни и (2) гарантира, че има валидно архивиране на средата и/или данните.
- Пълно упълномощаване на отговарящите на инциденти за сигурност за пълно извършване на процесите и процедурите на криминалистично разследване, които използва като част от своите стандартни протоколи, без обременения, създадени от трети страни, като други доставчици на реагиране на инциденти. Всеки отказ от страна на Клиента да напълно упълномоща Microsoft да изпълни своята работа, може да доведе до забавяне на услугата или неадекватни резултати.

- За Дейностите по сигурността и реагиране при кризи Клиентът се съгласява, че всички материали или записи, създадени в резултат на това упражнение, ще бъдат третирани като поверителна информация, използвана само за вътрешни бизнес цели на Клиента и няма да бъдат разпространявани, показвани или прехвърляни по друг начин на трета страна страна без предварителното писмено съгласие на Microsoft. Освен това Клиентът няма да променя, премахва или закрива каквито и да е бележки, включително бележки за права на интелектуална собственост, във или върху посочения материал.

2.4 Поддръжка за много държави

Преглед на услуги за поддръжка за много държави

Във връзка с услугите за унифицирана корпоративна поддръжка на Microsoft, Поддръжката за много държави Ви осигурява поддръжка на множество Местоположения за поддръжка, както е описано във Вашата Работна поръчка (или Работни поръчки). Следва описанието на структурата за Поддръжка за много държави:

- **Обслужващо:** Това е Местоположението за поддръжка, което сте договорили за Обединена поддръжка на Microsoft във Вашата работна поръчка. Това ще е основното местоположение на Вашия назначен мениджър на акаунт за успех на клиента.
- **В обратна посока:** Това е Местоположение за поддръжка, посочено във Вашата Работна поръчка, където ще получите услуги за Унифицирана корпоративна поддръжка на Microsoft, различни от местоположение на Хост, и имате право на услугите, които сте закупили за това местоположение.

Начин на закупуване

Това SCSD описва наличните услуги за поддръжка за много държави. Конкретните услуги и свързаното количество, ако е приложимо, ще бъдат посочени в съответната Работна поръчка от Местоположението за поддръжка.

Услугите, описани в настоящото, може да бъдат доставени до Вашето(ите) местоположение(я) за поддръжка, посочено(и) в Работна поръчка на Хост и, както може да бъде случая, разпределен от Хоста като част от Вашето Споразумение за Унифицирана корпоративна поддръжка на Microsoft със следните модификации:

- **Основен пакет услуги:** Освен ако не е отбелязано друго, Основният пакет услуги (обозначените с „✓“) ще бъде достъпен за определените от Вас местоположения за поддръжка или както са разпределени към Местоположението(ята) за поддръжка от Хоста в работната поръчка на Хоста.
- **Реактивни услуги:** Реактивните услуги може да бъдат предоставяни дистанционно до местоположения, различни от и включващи хоста.
- **Управление на доставянето на услуги (SDM):** Както е посочено във Вашата работна поръчка, SDM може да бъде доставено до определено Местоположение(я) за Обслужваща

поддръжка и поддръжка за разрешаване на проблеми. Наличните SDM услуги, които са включени в основния Ви пакет, ще бъдат разпределени от Хоста и управлявани от Мениджъра на акаунт за успех на клиента на Хоста. Доставка на SDM ще бъде ограничена до работното време на местоположението на Обслужващия. Допълнителни услуги за SDM може да бъдат изисквани, когато се закупуват допълнителни Услуги или подобрени услуги и решения.

- **Допълнително SDM:** Ресурси за допълнително SDM могат да бъдат закупени за Обслужващия или Местоположението(ята) за Обслужваща поддръжка и поддръжка за разрешаване на проблеми, както е посочено в Работната поръчка, и ще бъдат доставени до определеното Местоположение за поддръжка. В зависимост от наличността на ресурсите и по-горе.

Наличието на незадължителни услуги (обозначените с „+“ в Таблиците за поддръжка по-горе) са както следва:

- **Проактивни услуги**
 - Възможно е да имате право на Проактивни услуги, чието количество ще бъде посочено във Вашата работна поръчка и ще бъде достъпно в Местоположението(ята) за поддръжка, посочени във Вашата работна поръчка, различни от Държавите за изключение.
- **Услуги за поддръжка - Анализ на основните причини:** Закупените услуги ще бъдат достъпни за персонала в определено Местоположение(я) за поддръжка.
- **Съветник по технологиите за поддръжка (STA):** Услугите STA ще бъдат достъпни в Местоположението(ята) за поддръжка, посочени във Вашата работна поръчка, различни от Държавите за изключение и са обект на наличност на ресурси.
- **Подобрени услуги и решения:** Всички подобрени услуги и решения може да бъдат закупени за използване в Местоположенията за поддръжка на Хоста или в обратна посока. В зависимост от достъпността. Може да се прилагат други ограничения.
- Другите закупени услуги за поддръжка ще бъдат достъпни в Местоположението(ята) за поддръжка, посочено(и) във Вашата работна поръчка.

Допълнителни условия и изисквания за поддръжка за много държави

В допълнение към условията и изискванията, описани в настоящото и Вашата Работна поръчка, нашата доставка на услугите, както е посочено в настоящото, се базира на следните предпоставки и предположения:

- Можем да разрешим на Вашето(ите) неотредено(и) местоположение(я) за поддръжка да участва(т) в отдалечени Проактивни услуги и услуги за Поддръжка за разрешаване на проблеми, които са отредени за конкретно местоположение за поддръжка. Такова участие ще бъде разрешено по преценка на Microsoft.
- Проактивните кредити могат да се обменят само между Обслужващите местоположения и тези за поддръжка за разрешаване на проблеми, посочени във Вашата работна поръчка, освен както е отбелязано. Всички обменни сделки ще бъдат завършени въз основа на текущите валути и курсове за проактивни кредити в съответните Местоположения за поддръжка. Текущите цени могат да бъдат осигурени от Вашия представител на Microsoft Services. Всички обменни сделки, водещи до частични активни кредити, ще бъдат закръглени до най-близката единица. Проактивните кредити не могат да бъдат заменени във или от Държави за изключение.
- Клиентът носи самостоятелна отговорност за всички данъчни задължения, които възникват поради разпространението или обмена на закупени услуги за поддръжка между Местоположението(ята) за поддръжка на Хоста и в обратна посока.

- Промени или обмен на услугите, извършени по време на Работната поръчка, може да изисква писмено споразумение.
- **Консолидиране на плащанията:** Ако не е посочено друго, за дължимата сума ще бъде издадена една фактура, включително всички Услуги за всички Местоположения за поддръжка, посочени във Вашата Работна поръчка. Данъците ще се основават на оценка на Подписалия споразумението с Microsoft и Вашето Обслужващо местоположение. Клиентът носи пълна отговорност за всички дължими данъци.
- **Изключения при консолидиране на плащанията:** Услуги, закупени за доставка в Република Индия, Китайската народна република, Република Китай (Тайван), Република Китай (Хонконг), Република Корея, Япония, Нова Зеландия, Макао и Австралия (**всички Държави за изключение**) трябва да има отделна Работна поръчка, в която са описани услугите, които ще бъдат доставени в това Местоположение за поддръжка. Услугите ще бъдат фактурирани към съответното Местоположение за поддръжка и ще включват всеки приложим местен данък.

2.5 Допълнителни правила и условия

Обединените услуги за поддръжка на Microsoft се предоставят въз основа на следните предварителни условия и предположения.

- Основният Пакет от реактивни услуги се предоставят от дистанция на местоположението(ията) на предназначените от Вас лица за поддръжка. Всички услуги се предоставят отдалечено до Вашето(ите) местоположение(я) в страната, посочена във Вашата Работна поръчка, освен ако не е постановено друго в писмен вид.
- Основният Пакет от реактивни услуги се предоставя на английски език и където е достъпно, може да бъде предоставен на говоримия от Вас език. Всички услуги се предоставят на езика, който се говори на местоположението на Екип за услуги на Microsoft, предоставящ услугите, или на английски език, освен ако не е договорено друго в писмен вид.
- Ние предоставяме поддръжка за всички версии на наличните на пазара, общо налични софтуерни продукти на Microsoft и онлайн услуги, които сте закупили въз основа на декларирания лицензионни записвания и споразумения и/или идентификационен номер на сметката за фактуриране в Приложение А на Вашата работна поръчка, и които са идентифицирани в условията за продуктите, публикувани от Microsoft, периодично на адрес <http://microsoft.com/licensing/contracts> (или на сайт приемник, определен от Microsoft), освен ако не е посочено друго в Работна поръчка, приложение към настоящото Описание на услуги за поддръжка и консултация или изрично изключените продукти на Вашия онлайн портал за поддръжка на адрес <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Поддръжка за предварителни издания и бета-продукти не се предоставя, освен ако не е отбелязано друго в прикачено приложение.
- Всички услуги, включително допълнителни услуги, закупени като част от и по време на срока на работна поръчка за поддръжка, се анулират, ако не бъдат използвани в рамките на срока на съответната работна поръчка.
- Планирането на услугите зависи от наличността на ресурсите и работните групи може да подлежат на отмяна, ако минималните регистрационни нива не са достигнати.

- По Ваша заявка можем да осъществим достъп до Вашата система чрез отдалечена връзка, за да анализираме проблеми. Нашите служители ще осъществят достъп само до системите, за които сте ни упълномощили. За да осъществим съдействие чрез отдалечена връзка, трябва да ни предоставите подходящ достъп и нужното оборудване.
- Някои услуги може да изискват от нас да съхраняваме, обработваме и осъществяваме достъп до Вашите клиентски данни. Когато правим това, използваме одобрени от Microsoft технологии, които са в съответствие с нашите правила и процеси за защита на данните. Ако изискате от нас да използваме неодобрени от Microsoft технологии, Вие разбирате и се съгласявате, че само Вие носите отговорност за целостта и сигурността на Вашите клиентски данни и че Microsoft не поема никаква отговорност във връзка с използването на неодобрени от Microsoft технологии.
- Ако поискате прекратяване на предварително планирана услуга, Microsoft може да избере да приспадне такса за прекратяване до 100 процента от цената на услугата, в случай че прекратяването или новото планиране е било направено с предизвестие в рамките на по-малко от 14 дни преди първия ден на доставянето.
- При закупуване на допълнителни услуги, може да изискаме включването на управление на предоставяне на услуги, за да улесним доставката.
- Ако сте поръчали един тип услуга и желаете да я замените за друг тип, можете да приложите еквивалентната стойност към алтернативната услуга, която е налична в рамките на вашия „Базов пакет“, където е налично, и договорено с Вашия ресурс за предоставяне на услуги.
- Възможно е не всички допълнителни услуги да са налични във Вашата държава. Моля, свържете се с Вашият ресурс за доставяне на услуги за подробности.
- Вие се съгласявате, че всеки код, който не е на Microsoft, до който ни предоставяте достъп, е код, който Вие притежавате.
- Услугите може да включват предоставени услуги, съвети и насоки, свързани с код, притежаван от Вас или от Microsoft, или пряко предоставяне на други услуги за поддръжка.
- Когато предоставя реактивни услуги, Microsoft не предоставя код, различен от примерния код.
- Клиентът поема цялата отговорност и рисковете, свързани с внедряването и поддържането на всеки код, предоставен при изпълнение на услугите за поддръжка.
- Може да има минимални изисквания към платформата за закупените услуги.
- Услугите не могат да се доставят на Вашите клиенти.
- Ако имате разширен или свързан с поддръжка на представянето Основен пакет, и когато взаимно са договорени посещения на място и те не са предварително заплатени, ние ще Ви предоставим фактура за съответните разходи за пътуване и настаняване.
- GitHub услуги за поддръжка се предоставят от GitHub, Inc., притежаван изцяло филиал на Microsoft Corporation. Независимо дали е посочено във Вашата работна поръчка, Декларацията за поверителност на GitHub е достъпна на https://aka.ms/github_privacy и Допълнението за защита на данните на GitHub и Приложението относно сигурността се

намират на адрес https://aka.ms/github_dpa ще се прилагат за Вашата поръчка за GitHub услуги за поддръжка.

- В съответните Приложения е възможно да бъдат установени допълнителни предпоставки и предположения.

2.6 Вашите задължения

Оптимизирането на ползата от Вашите Обединените услуги за поддръжка на Microsoft зависи от изпълнението от Вас на следните отговорности, в допълнение на тези, които са зададени в съответните приложения. Неспазването на изложените по-долу задължения може да доведе до забавяне на услугата:

- Вие ще определите администратор за услугите по поддръжка, който ще отговаря за ръководството на Вашия екип и за управлението на всички Ваши дейности, свързани с поддръжката и вътрешните процеси за подаването на инциденти, свързани с поддръжката към нас.
- В зависимост от Вашия Основен пакет, описан по-долу, можете да определите лица за реактивна поддръжка, които са отговорни за създаването на заявления за поддръжка чрез уеб страницата за поддръжка на Microsoft или по телефона. Облачните администратори на Вашите облачно базирани услуги също могат да подават заявление за поддръжка на облака чрез съответните портали за поддръжка.
 - Основна поддръжка – до десет (10) определени лица за контакт.
 - Разширена поддръжка – минимум петдесет (50) определени лица за контакт. Вие можете също да имате право на допълнителни лица за контакт. Моля, консултирайте се с Вашия мениджър на акаунти, отговарящ за успешно представяне на клиента, за подробности.
 - Поддръжка на представянето – включени определени лица за контакт при необходимост.
- За онлайн заявления за поддръжка за услуги, администраторите в облака за Вашите услуги, базирани в облака, трябва да подадат заявление за поддръжка чрез приложимия онлайн портал за поддръжка на услуга.
- Когато подавате заявка за обслужване, лицата за контакт за реактивна поддръжка трябва да имат базово разбиране за проблема, с който се сблъсквате, и способността да възпроизведат проблема, за да могат да съдействат на Microsoft при неговата диагностика и приоритизиране. Тези лица за контакти трябва да познават поддръжаните продукти на Microsoft и средата Ви от технологии на Microsoft, за да помогнат при разрешаването на системните проблеми и да съдействат на Microsoft при анализирането и разрешаването на заявките за обслужване.
- При подаване на заявка за обслужване, може да бъдат необходими Вашите лица за контакт за реактивна поддръжка за изпълнение на дейности по установяване и разрешаване на проблеми, както е заявено от нас. Тези дейности може да включват проследяване на мрежи, заснемане на съобщения за грешки, събиране на информация за конфигурация, промяна на конфигурацията на продукти, инсталиране на нови версии или нови компоненти на софтуер или модифициране на процеси.

- Вие приемате да работите съвместно с нас за изготвянето на план за използване на услугите на база на услугите, които сте закупили.
- Вие се съгласявате да ни уведомявате за всички промени в отредените лица за контакт, указани във Вашата Работна поръчка.
- Вие носите отговорност за архивиране на Вашите данни, както и за възстановяването на загубени или променени файлове в резултат на катастрофални повреди. Вие отговаряте също и за внедряването на процедурите, нужни за защита на целостта и сигурността на Вашите софтуер и данни.
- Вие се съгласявате при възможност да отговаряте на анкетите за удовлетвореност на клиентите относно услугите, които може да Ви предоставяме от време на време.
- Вие отговаряте за покриването на пътните разходи и разходите, направени от Вашите служители или контрагенти.
- Можете да бъдете помолени от Вашия ресурс за доставка на услуги да изпълните други отговорности, свързани със закупените от Вас услуги.
- Когато използвате облачни услуги, като част от тази поддръжка, трябва или да закупите или да имате съществуващ абонамент, или план за данни, за приложимите онлайн услуги.
- Ако притежавате пакет за разширена и свързана с представянето поддръжка, Вие се съгласявате да предоставяте заявления за Проактивни услуги и подобрени решения и услуги, заедно с необходимите или приложими данни, не по-късно от 60 дни преди изтичането на датата на приложимата Работна поръчка.
- Ако притежавате пакет за разширена и свързана с представянето поддръжка, Вие се съгласявате да предоставите на нашия екип за предоставяне на услуги, който трябва да бъде на място, съответен достъп до телефони и високоскоростен интернет и достъп до Вашите вътрешни системи и диагностични инструменти, както е приложимо.

© 2023 Microsoft Corporation. Всички права запазени. Използването или разпространението на настоящите материали без изрично упълномощаване от Microsoft Corp. е строго забранено.

Microsoft и Windows са регистрирани търговски марки на Microsoft Corporation в Съединените американски щати и/или други страни. Имената на действителни фирми и продукти, споменати в настоящия документ, може да са търговски марки на съответните им собственици.