

Услуги Enterprise на Microsoft

Описание на услуги
за поддръжка и консултация

Юли 2020 г.

Съдържание

1	Относно настоящия документ.....	2
2	Microsoft Professional Services	3
	2.1 Услуги за планиране	3
	2.2 Услуги за внедряване	3
	2.3 Услуги за поддръжка	3
	2.4 Услуги за оптимизиране	3
	2.5 Образователни услуги	3
3	Консултантски услуги	4
	3.1 Начин на закупуване	4
	3.2 Персонализирани консултантски услуги	4
	3.3 Пакетни консултантски услуги	5
	3.4 Описание на Услугите	5
	3.4.1 Услуги за планиране	5
	3.4.2 Услуги за внедряване	7
	3.4.3 Услуги за оптимизиране	7
	3.5 Откази от отговорност и ограничения	8
	3.6 Вашите задължения	8
4	Услуги за поддръжка	9
	4.1 Начин на закупуване	9
	4.2 Описание на услугите	10
	4.2.1 Проактивни услуги	10
	4.2.2 Реактивни услуги	15
	4.2.3 Управление на доставянето на услуги.....	20
	4.3 Подобрени услуги и решения	22
	4.3.1 Определена Инженерна поддръжка	23
	4.3.2 Бърза реакция.....	24
	4.3.3 Персонална поддръжка.....	25
	4.3.4 Поддръжка за разработчици	27
	4.3.5 Поддръжка за критично важни решения за бизнеса	28
	4.4 Допълнителни правила и условия	28
	4.5 Вашите задължения	30

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 закупвате, 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 Microsoft Professional Services

Microsoft Professional Services Ви помагат да ускорите генерирането на стойност на бизнеса от Вашите технологични инвестиции. Тези услуги са налични по време на етапите на планиране, внедряване, поддръжка и оптимизация на жизнения цикъл на Вашите технологии и предоставят решения за данни, мобилност, продуктивност и изчислителна мощност за Вашата ИТ инфраструктура на място, в облака или в хибриден вариант. Microsoft осигурява проактивни услуги в следните категории:

2.1 Услуги за планиране

Услугите за планиране осигуряват оценки и прегледи на Вашата текуща инфраструктура, средата за данни, приложения и сигурност, за да Ви помогнат да планирате отстраняване на проблеми, надграждане, мигриране, разполагане или внедряване на решения въз основа на желаните от Вас резултати.

2.2 Услуги за внедряване

Услугите за внедряване осигуряват експертен технически опит и опит за управление на проекти, за да ускорят дизайна, разполагането, мигрирането, надграждането и внедряването на технологични решения от Microsoft.

2.3 Услуги за поддръжка

Услугите за поддръжка подпомагат предотвратяването на проблеми във Вашата Microsoft среда и обикновено се насрочват преди предоставянето на услугата, за да осигурят наличност на ресурсите.

2.4 Услуги за оптимизиране

Услугите за оптимизиране се фокусират върху целите за оптимално използване на технологичните инвестиции на клиента. Тези услуги може да включват дистанционно управление на услуги в облак, оптимизиране на внедряването на продуктови възможности на Microsoft от крайни потребители и осигуряване на стабилна ситуация по отношение на сигурността и идентичността.

2.5 Образователни услуги

Образователните услуги осигуряват обучение, което помага за разширяването на техническите и оперативни умения на Вашия поддържащ персонал чрез инструктаж на място, онлайн или по поръчка.

3 Консултантски услуги

Корпоративните консултантски услуги (консултантски услуги) са ангажименти на база „проект“ за предоставяне на услуги, свързани с планиране, внедряване и внедряване на решенията, които ускоряват процеса на извличане на стойност от инвестициите в ИТ на клиентите. Тези ангажименти покриват услуги, базирани на продукти и технологии на Microsoft във връзка с решения за цифрови стратегии, архитектура, планиране, надграждания, мигриране, разполагане, разработка на приложения и анализ на данни.

3.1 Начин на закупуване

Консултантските услуги се предлагат на база „проект“, като рамкирани персонализирани ангажименти, или като предварително рамкирани пакетни услуги, както е описано по-долу:

Услуга	Определение
Персонализирани консултантски услуги	Персонализирано ангажиране с индивидуализирана за клиента гама от услуги, срокове и/или етапи за уникални решения.
Пакетни консултантски услуги	Ангажимент с предварително конфигурирани резултати, които са пригодени за множество често срещани бизнес сценарии.

Ключ: ↗ посочва продукти, които е възможно да видите изброени във Вашата Работна поръчка.

3.2 Персонализирани консултантски услуги

По-долу следват предлаганите решения за персонализирани услуги. Работната поръчка за корпоративни услуги (ESWO) или работното изявление (SOW) описват обхвата на персонализираните консултантски услуги.

Приложения и инфраструктура - Изчисленията в облака са основополагащи за осигуряване на цифрова трансформация на всяка организация.

Съвременните услуги за приложения на Microsoft помагат да се ускори времето за постигане на добавена стойност с намален риск при модернизирани и интегрирани приложенията и използване на облака като средство за контакт с клиентите чрез множество канали и на всяко устройство.

С решенията за продуктивност в облака помагаме на организациите да планират, внедряват и изграждат практики за подобряване на комуникацията и сътрудничеството и за задълбочаване на взаимоотношенията с клиентите с цел генериране на аналитични данни за бизнеса, което позволява на организациите да реализират пълната стойност на инвестициите си в Office 365.

Данни и изкуствен интелект (AI) – Основната валута на съвременните компании е способността да преобразуват данните в AI, който повишава конкурентоспособността им. Решенията за бизнес аналитични данни на Microsoft помагат на разработчиците и организациите да се фокусират върху AI чрез цялостен контрол върху изработването на концепция, внедряването и поддържането на решения за бизнес и ИТ организации, които

извличат ценна аналитична информация от данните с помощта на продукти, включващи Azure Database Power BI, Office и SQL Server.

Бизнес приложения – помощ с бизнес приложения, които са част от свързана среда с данни, позволявайки AI и бизнес информация, и същевременно помагйки за цифровизиране на важните за бизнеса функции, включително търговски взаимоотношения, процеси, свързани с таланти и персонал, дейности и обслужване на клиенти.

Microsoft предлага спектър от консултантски услуги за Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement, който обхваща продажби, услуги и маркетинг, за да помага на клиентите да превръщат взаимоотношенията в приход чрез внасяне на дигитална интелигентност във всяка сделка. Консултантските услуги за Microsoft Dynamics 365 Unified Operations помагат на клиентите да ускорят растежа чрез оптимизиране на дейностите и вземане на решения в глобален мащаб въз основа на данни в реално време.

Модерно работно място – Като част от трансформацията на работното място, Microsoft може да помогне средата Ви да се справи с темпото на развитие, като същевременно осигурява на всеки специалист във фирмата Ви инструментите, с които да бъде по-продуктивен.

Нашите предложения за консултантски услуги за устройства и мобилност позволяват на фирмите и ИТ лидерите да разработват и внедряват стратегии за управление на мобилността и устройствата в цялата организация, които улесняват по-задълбочените и по-пълноценни връзки със служителите и клиентите. Услугите за центрове за данни и облачна инфраструктура също така интегрират технологии, хора и процеси, за да помогнат на ИТ специалистите да трансформират централните данни в стратегически бизнес активи, персонализирани според конкретните им бизнес потребности. В комбинация с

услугите за сигурност и самоличност предоставяме също и стратегии и решения, които помагат за защита на ИТ инфраструктурата, приложенията и данните от вътрешни и външни заплахи.

3.3 Пакетни консултантски услуги

Microsoft предлага консултантски услуги за много общи бизнес сценарии на базата на опит с планирането, разполагането и внедряването на продукти, технологии и процеси на Microsoft. Услугите, изброени по-долу, се предлагат в предварително дефиниран работен мащаб с фиксирана продължителност и свързана цена.

3.4 Описание на Услугите

3.4.1 Услуги за планиране

🔗 **Услуги за архитектура:** Оценка на Вашите цели за внедряване на онлайн услуги, която осигурява насоки, планиране и отстраняване на проблеми. Тази оценка помага за по-добро синхронизиране на екипите и средата Ви с най-добрите практики за архитектурата на онлайн услугите.

Програма от цифрови съветнически услуги: Цифровите съветнически услуги съчетават цифрови съветници с експертен опит в индустрията и бизнеса със стратегиите на Microsoft за изживявания и иновации, за да позволят на организациите да постигат своите цифрови амбиции. В партньорство с клиентите, цифровите съветници задвижват програма на промени, която изгражда цифровия бизнес.

Цифровите консултантски услуги могат да се закупят в пакети от приблизително 200, 400, 800 и 1600 часа ангажименти с консултант на непълен или пълен работен ден. Екипът за предоставяне на услуги на Microsoft, включително ресурси от Сервизните центрове за отличие на Microsoft, допълват предоставянето с експертен опит в материята или осигуряват съвети за препоръчителните практики и конкретни напътствия за технологиите на Microsoft.

В допълнение се предлагат и следните пакети с ангажименти за цифрови съветнически услуги:

✦ **Готови за цифрова среда цифрови съветнически пакети:** Ангажимент под лидерството на цифров съветник с фокус върху бизнес дизайна и процеса за промяна с цел задвижване на цифровата трансформация като част от еволюиращите бизнес модели на клиента.

✦ **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.

Планиране за решения: Структурирани ангажименти, които Ви помагат и насочват в планирането на внедряване с цел разполагане на технологии на Microsoft в среди на място, в облака и в хибридни варианти. Тези услуги може да включват също оценка на дизайна, защитата, ИТ операциите или управлението на промени на Вашите технологии на Microsoft, за да можете да планирате внедряването на техническото си решение с цел постигане на желаните от Вас резултати. В края на услугата може да получите доклад, съдържащ техническата оценка и план за внедряване на решения.

✦ **Услуги за планиране на разполагането на инструменти за разработчици (DTDPS):** Предназначени да помагат на организации да планират ефективно разполагане на Visual Studio. Тези ангажименти могат да се използват, за да помагат за развитието на план за разполагане и стратегии за внедряване на Visual Studio.

✦ **Услуги за планиране на разполагането на Azure за публичен облак (AZDPS):** Многодневни ангажименти, които включват обучение, демонстрации и планиране на разполагане. Те могат да се фокусират върху активирането на решения за съхранение от Azure, мигриране на приложения към инфраструктурните услуги на Microsoft Azure, внедряване на мобилност на предприятието, внедряване на Microsoft Operations Management Suite или внедряване на сценарии за развитие и тестове на виртуални машини с Microsoft Azure.

✦ **Услуги за планиране на разполагането за работен плот (DDPS):** Услуги за планиране на разполагане, които предлагат широка гама от инструменти за планиране и предварително дефинирани активности за ангажиране, фокусирани върху това как се разполага Office 365, Office или Windows.

✦ **Услуги за планиране на разполагането на Dynamics (DYDPS):** Услуги за планиране на внедряване или надграждане до Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online или внедряване на решение за ERP (планиране на ресурсите на предприятието) с Microsoft Dynamics AX.

✦ **Услуги за планиране на разполагането на Skype for Business и Exchange (S&EDPS):** Разработени да помагат на организациите да планират разполагане на Skype for Business или Exchange, тези услуги осигуряват планиране на разполагане за

архитектурните и оперативни аспекти на Microsoft Skype for Business или Microsoft Exchange.

☞ **Услуги за планиране на разполагането за виртуализация и управление на частен облак (PVDPS):** Предназначени за планиране на ефективно разполагане на Systems Center, Windows Server и Hyper-V. Тези ангажименти предлагат широка гама от услуги за планиране за надстройки, мигрирания, ускоряване на разполагания за управление и виртуализация, както и внедряване на унифицирано управление на устройства.

☞ **Услуги за планиране на разполагането на SQL Server (SSDPS):** Услугите се предлагат в многодневни ангажименти, фокусирани върху активности като надграждане до SQL Server, разполагане на SQL Server Business Intelligence и мигриране към SQL Server.

☞ **Услуги за планиране на разполагане на SharePoint (SDPS):** Фокусиране върху осигуряването на ангажименти за планиране на разполагане на SharePoint и SharePoint Online, тези услуги може да включват планиране за Office 365 FastTrack, планиране за решения за управление на проекти и портфейли (Project and Portfolio Management (PPM)) и планиране на разполагане на SharePoint.

☞ **Потребителско изживяване:** Услуги, които осигуряват потребителското изживяване за вашата линия от бизнес приложения, като привнасят експертен опит в изготвянето на сторибордове, раздвижени графики, етнографски изследвания, личен анализ и анализ на сценарии, стратегия и дизайн на UX, визуален дизайн, разработване на UI, тестване на използваемост и съображения за улеснена достъпност.

3.4.2 Услуги за внедряване

☞ **Управление на проекти:** Услуга, която предоставя управление и надзор на вашия проект, програма или ангажимент, за да осигури успешно изпълнение.

☞ **Архитектура на решения:** Услуга, която предоставя архитектура и дизайн за вашето решение въз основа на референтни архитектури за технологиите на Microsoft.

☞ **Предоставяне на решения:** Услуга, която предоставя техническо внедряване, включително разработка, конфигурация, миграция, надграждане и разполагане на решението на базата на технологиите на Microsoft и тяхното интегриране в средите на клиента.

3.4.3 Услуги за оптимизиране

☞ **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.

☞ **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.

🔗 **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.

3.5 Откази от отговорност и ограничения

Доставянето на услуги от наша страна се базира на следните откази от отговорност и ограничения:

- Цифровите съветнически услуги се състоят изцяло от съвети и насоки за вашето разполагане и използване на технологиите на Microsoft.
- Лицензи за продукти не са включени в консултантските услуги и трябва да се закупуват отделно.
- Цифровите съветнически услуги не включват разполагане на продукти, решаване на проблеми, поддръжка тип „брейк-фикс“, преглед на първичен код, който не е на Microsoft, нито технически или архитектурни консултации извън гореописаните услуги.
- За всеки първичен код, който не е на Microsoft, нашите услуги се ограничават само до анализ на двоичните данни, като например моментна снимка на изпълняваните процеси или проследяване на мрежовия трафик
- При взаимно договаряне за посещения на място на ресурси на Архитектите или Екипа за доставяне на услуги на Microsoft, които не са предплатени, ще Ви бъдат начислени съответните разумни разходи за пътуване и пребиваване.

3.6 Вашите задължения

Успехът на ангажиментите за консултантски услуги и изпълнението на нашите задължения зависят от Вашето участие в процеса през цялото му времетраене, включително, но не само, от:

- Наличността на Вашите представители, ИТ персонал и ресурси, включително хардуера, софтуера, възможността за свързване към интернет и офисното пространство.
- Навременното предоставяне от Ваша страна на точна и пълна информация, изискана от екипа за доставяне на услуги.
- Достъпа до информация за Вашата организация.
- Навременното и ефективно изпълнение на възложените Ви задължения.
- Своевременните решения и одобрения от страна на Вашето ръководство.
- Заплащането на разходите за пътуване и разходите, начислени от Вашите служители или контрагенти.

4 Услуги за поддръжка

Обединените услуги за поддръжка на Microsoft (услуги за поддръжка) представляват комплексен набор от услуги за корпоративна поддръжка което подпомага понижението на разходите, увеличаване на продуктивността 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 поддръжката и 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

4.1 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, 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 Основен („С“), 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, 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	<p>Услуги за поддръжка, които покриват определен продукт на Microsoft или клиентска ИТ система, са</p>

налични и могат да бъдат добавени към Вашия „Базов пакет“ по време на Вашата работна поръчка и са представени чрез „+“ в този раздел.

Ключ: ↗ посочва продукти, които е възможно да видите изброени във Вашата Работна поръчка.

4.2 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.

4.2.1 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 в Работната Ви поръчка.

Услуги за планиране

Типове услуги за планиране	Пакет		
	С	А	Р
Доказателство за концепция		+	+
Технологични консултантски услуги			+
Съветник по технологиите за поддръжка			✓

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

+ - 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.

↗ **Технологични консултантски услуги:** Консултантски и планови услуги за клиенти за поддръжка на производителността, които да подпомогнат проектирането, архитектите, планирането на изпълнението или операционните процеси спрямо препоръчаните от Microsoft практики. Услугите могат да включват специализирана услуга за планиране на поддръжката за улесняване на усвояването на облака. Тези услуги могат да се извършват на място или дистанционно от определен източник на Microsoft.

↗ **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.

Услуги за внедряване

Типове услуги за внедряване	Пакет		
	С	А	Р
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		
	С	А	Р
Оценка по заявка	✓	✓	✓
Анализ на основната причина		+	+
Програма за оценка		+	+
Проверка за изправност		+	+
Офлайн оценка		+	+
Проактивно наблюдение		+	+
Програми за проактивни операции (POP)		+	+
Програма за оценка на риска и изправността като услуга (RAP като услуга)		+	+
Програма за оценка на риска и изправността като Услуга тип Plus (RAP като Услуга тип Plus)		+	+

✓ - 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.

✦ **Анализ на основната причина:** Когато бъде заявено изрично, преди затварянето на инцидента, ние ще извършим структуриран анализ на възможните причина на единичен технически проблем или серия от свързани проблеми. Анализ на основната причина не е наличен за всички технологии на Microsoft. 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.

✦ **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.

✦ **Проверка на изправността:** Преглед с оценка на Вашето внедряване на технологии на Microsoft в сравнение с нашите препоръчителни практики. Ресурс на Microsoft планира ангажимента за проверка на състоянието с вас, извършва прегледа, анализира данните и предоставя доклад след завършването.

✦ **Офлайн оценка:** Автоматизирана оценка на вашето внедряване на технологии на Microsoft чрез дистанционно събиране на данни, или от ресурс 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 дизайна 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 ресурс на Microsoft.

✦ **Програма за оценка на риска и изправността 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.

✦ **Програма за оценка на риска и изправността като Услуга тип Plus (RAP като Услуга тип Plus):** RAP като услуга се предоставя и е последвана от персонализирана работна среща за оптимизация на системите във Вашето местоположение, за до два дни, фокусирана върху планиране на дейности за отстраняване на проблеми и предаване на знания.

Услуги за оптимизиране

Типове на услуги за оптимизиране	Пакет		
	С	А	Р
Услуги за усвояване			+
Услуги, фокусирани върху разработката		+	+
Управление на ИТ услуги		+	+
Лабораторни услуги			+
Услуги за отстраняване на проблеми		+	+
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.

✎ **Лабораторни услуги:** Ако е налично във Вашия географски регион, Microsoft може да Ви предостави достъп до лабораторни съоръжения, за да Ви съдейства за дейностите по разработването, тестването на производителността, изготвянето на прототипи и мигрирането на продукти на Microsoft.

✎ **Услуги за отстраняване на проблеми:** Директно ангажиране с ресурс на Microsoft за обсъждане на находки, идентифицирани по време на услуга за оценяване. Продължителността на всеки ангажимент е указана в дни във Вашата Работна поръчка и се доставя в партньорство с Вашия инженерен персонал.

✎ **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		
	С	А	Р
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 ресурс на Microsoft, или лично, или онлайн.

✎ **Работни срещи (Workshops):** Сесии за техническо обучение на напреднало ниво, налични за широка гама от теми за поддръжка и технологии на Microsoft, и предоставяни от ресурс на Microsoft или лично, или онлайн. Работните срещи се закупуват на база присъстващ или като обособена доставка за Вашата организация, както е указано в Работната Ви поръчка. Работните срещи не може да се записват без изрично писмено разрешение от Microsoft.

Персонализирани проактивни услуги

Типове персонализирани проактивни услуги	Пакет		
	С	А	Р
Проактивни кредити	+	+	+
Персонализирани проактивни услуги (поддръжка, оптимизация и обучителни услуги)		+	+

+ – Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

🔗 **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.

🔗 **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.

4.2.2 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 поддръжаните в момента продукти и онлайн услуги на Microsoft, освен ако във Вашата Работна поръчка не е указано друго.

Типове реактивни услуги	Пакет		
	С	А	Р
Консултантска помощ	✓	✓	✓
Поддръжка за разрешаване на проблеми	✓	✓	✓
Управление на ескалацията	✓	✓	✓
Разширена поддръжка за Актуална корекция (Extended Hotfix Support)		✓	✓
Поддръжка на място		+	+

✓ - Включена като част от Вашия „Базов 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.

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 и след консултация с нас 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 основна поддръжка

Основна 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 осем часа 	<ul style="list-style-type: none"> Първи отговор по телефона в рамките на осем 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"> 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 да бъде

Основна поддръжка	Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
			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 Постоянна работа на база 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24x7²

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 преминем на по-нисък вариант от 24x7, ако не можете да предоставите подходящи ресурси или реакции, за да се поддържа постоянна работа по отстраняване на проблемите.

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 При заявка, работа на база 24x7² 	<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 да бъде поддържана работата на база²

Разширена поддръжка	Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
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
Критично въздействие върху	<ul style="list-style-type: none"> Загуба на основен бизнес процес, като работата основателно не 	<ul style="list-style-type: none"> Първи отговор по телефон в рамките на 30 минути или по-малко 	<ul style="list-style-type: none"> Подходяща комуникация с Вашите старши ръководители, в съответствие със

Поддръжка на представянето	Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
бизнес процеса	<p>може да продължи</p> <ul style="list-style-type: none"> • Нужно е да се обърне внимание в рамките на 30 минути 	<ul style="list-style-type: none"> • След 30 минути или по-скоро се възлага на ресурс за критична ситуация • Ресурси на Вашето място, след 24 часа, със споразумение с клиента • 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 	<p>заявка за това от наша страна</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 ескалацията: Ескалацията предоставя надзор върху инцидентите, свързани с поддръжката, което води до своевременни решения и високо качество на доставяната поддръжка. Следва списък на услугите за управление на ескалацията, предоставяни за съответната поддръжка, включена в „Базов пакет“:

Основна поддръжка: За инциденти със стандартно и критично въздействие върху бизнес процеса, услугата е налична при заявка от страна клиента, през работно време, в сборните ресурси за предоставяне на услуги. Тези ресурси могат да предоставят и актуализации за ескалация, когато това бъде заявено.

Разширена поддръжка и поддръжка на представянето: Спорет по-горната таблица, 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.

⇒ **Разширена поддръжка за Актуална корекция:** Разширената поддръжка за гореща поправка позволява да подавате заявки за горещи поправки, несвързани със защитата, за избран софтуер на Microsoft, който е навлязъл във фазата на разширена поддръжка на фиксиран жизнен цикъл, както е посочено в Политиката на уебсайта <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения:

- Разширената поддръжка за гореща поправка е ограничена до следните продукти/семејства продукти:
 - Приложения: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Сървър: Exchange Server, SQL Server, System Center (без Configuration Manager), Windows Server
 - Системи: Windows клиент, операционни системи Windows Embedded
- Най-новата информация за наличие на гореща поправка, която не е свързана със защитата, за определени версии на продукти, проверете бележките за жизнения цикъл на продукта тук.
- Въпреки че използваме разумни от търговска гледна точка усилия да отговорим на Вашите заявки за актуални корекции, несвързани със защитата, Вие приемате, че може да има случаи, в които не може да се създават или предоставят актуални корекции.
- Актуални корекции се проектират с цел адресиране на конкретен проблем и не са тествани за връщане към предишно състояние.
- Актуалните корекции не може да разпространяват на несвързани трети лица без нашето писмено съгласие.
- Сроковете за предоставяне на актуални корекции за версии, които не са на английски език, може да варират и може да се прилагат такси за локализация.
- Няма да предоставяме добавени функции, функционалности, актуализации или промени в дизайна. Ще адресираме проблеми само за избран продукт, свързан със срив, загуба на данни или други съществени отклонения от документираната функционалност на продукта.

⇒ **Поддръжка на място:** За разширена поддръжка и поддръжка на представянето, реактивна поддръжка на място предоставя съдействие във Вашето местоположение. Тази услуга зависи от наличността на ресурси на Microsoft и изисква допълнителна такса за всяко посещение на място.

4.2.3 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.

Основна поддръжка: SDM услугите се предоставят цифрово или от екип от специалисти.

Разширена поддръжка и поддръжка на представянето: SDM услугите се предоставят дигитално и от определен мениджър за предоставяне услуга. 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		
	С	А	Р
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	✓	✓	✓
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 Вашия „Базов 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: Споделена 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.

Основна поддръжка: Microsoft може да препоръча услуги, за да използвате възможностите, включени в поддръжката на основния пакет, както и ограничени допълнителни услуги, които Вашата организация може да закупи.

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 да предоставите 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 предоставянето 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.

4.3 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 в Работната Ви поръчка.

Услуга	Пакет		
	С	А	Р
Определена Инженерна поддръжка		+	+

Услуга	Пакет		
	С	А	Р
Бърза реакция		+	+
Персонална поддръжка		+	+
Разширено за разработчици		+ ¹	+ ¹
Представяне на разработчици			+
Поддръжка за критично важни решения за бизнеса		+	+

+ – Допълнителни услуги, които могат да бъдат закупени.

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

4.3.1 Определена Инженерна поддръжка

🔗 **Определена Инженерна поддръжка (ОИП):** Услугите за DSE 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, след това часовете за услуги за DSE се приспадат от общия брой закупени часове според тяхното използване и предоставяне, изваждат се въз основа на часовете, еквивалентни на каталожната цена.

Предварително дефинираните предложения за DSE се разработени според средата Ви и Ви помагат за постигане на желан резултат. Тези предложения може да са насочени приоритетно към области, като например Office 365, Azure IaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, DSE Data Analytics и Dynamics 365, и да включват вградени необходими предварително дефинирани проактивни услуги.

Областите за фокус на услугите за ОИП са:

- Поддържане на задълбочени познания за Вашите текущи и бъдещи бизнес изисквания и конфигуриране на Вашата информационно-технологична среда за оптимизиране на производителността
- Проактивно документиране на препоръки за използването на материали, 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 DSE, 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 обслужване на Microsoft Unified Support за поддръжка на Вашите DSE услуги. Ако Вашето споразумение за обслужване на Microsoft Unified Support изгуби сила или бъде прекратено, Вашата DSE услуга ще бъде прекратена на същата дата.
- Услугите за DSE са налични през обичайното работно (от 09:00 до 17:30 часа местно стандартно време без почивните дни и празниците).
- Услугите за DSE поддържат конкретните продукти и технологии на Microsoft, избрани от Вас и посочени в Работната Ви поръчка.
- Услугите за DSE се предоставят за единично местоположение на поддръжка в определеното местоположение на поддръжка, посочено в Работната Ви поръчка.

4.3.2 Бърза реакция

🔗 **Бърза реакция:** Бързата реакция предоставя ускорена реактивна поддръжка за Вашите облачни услуги, чрез преpraщането 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 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, изискваща незабавна реакция, 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 уравнивяване 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 запазва главна отговорност за инцидентите 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“. Бързият отговор не обхваща Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple или Управление на фактурирането и абонамента (Billing & Subscription Management).

Закупуването на услугата Бърза реакция зависи от наличността на ресурса. Моля, свържете с Вашия мениджър по доставка на услуги за информация относно наличността.

Бърза реакция	Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
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 15 минути 	<ul style="list-style-type: none"> Първи отговор по телефон в рамките на 15 минути или по-малко Постоянна работа на база 24x7¹ Достъп до опитни специалисти на Microsoft² Бърза ескалация в рамките на Microsoft до екипите, свързани с дейности по облачни услуги 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 24x7¹ Бърз достъп и реакция

¹ 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

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

4.3.3 Персонална поддръжка

☞ **Персонална поддръжка:** Срещу допълнителна такса персонализираната поддръжка предоставя ограничена, непрекъсната поддръжка за избран брой продукти и сервизни пакети, които са достигнали края на жизнения си цикъл, както е дефинирано в Правилата за жизнения цикъл на поддръжката на Microsoft, посочени на адрес: <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Продуктите, версиите или сервизните пакети, за които сте закупили персонализирана поддръжка, са посочени в Работната Ви поръчка.

Таксите за програмата за поддръжка на клиенти се изчисляват така, все едно сте се записали на първия ден, в който програмата е била налична. Например, ако поддръжката на клиенти за Dynamics NAV 2009 е стартирала на 15 януари 2020 г., но Вие не сте се регистрирали до 15 април 2020 г., Вашата такса за програмата все пак ще бъде изчислена със старата дата 15 януари 2020 г. като начална.

Платените такси за поддръжка на клиенти не се възстановяват.

Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения

- Трябва да притежавате действащо споразумение за обслужване на Microsoft Unified Support за достъп до Вашите услуги за поддръжка на клиенти. Ако Вашето споразумение за обслужване на Microsoft Unified Support изгуби сила или се прекрати, услугата за поддръжка на клиенти ще се прекрати на същата дата.
- Трябва да инсталирате и изпълнявате най-новия сервизен пакет за регистрираните продукти, изброени във Вашата Работна поръчка, преди да получите поддръжка на клиенти.
- За да участвате в Персоналната поддръжка за Записания(те) продукт(и) и осъществявате достъп до бюлетини и актуализации за защита, трябва да представите подробен план за мигриране, който указва брой устройства и екземпляри, основни етапи на разполагане на тримесечна база и дата на приключване на мигрирането. Непредоставянето на този план за мигриране може да доведе до невъзможност за осъществяване на достъп до обектите, доставяни във връзка с Персоналната поддръжка.
- За целите на персонализираната поддръжка „устройство“ е всяка единица, физическа или виртуална, на която клиентът иска да разположи актуализация на защитата за конкретен продукт. Броят устройства или екземпляри трябва да е равен на броя внедрявания на актуализацията на защитата или актуалната корекция, а не на физическия брой устройства.
- Персоналната поддръжка е налична за Вас в местоположението(ята) за поддръжка, указано(и) във Вашата Работна поръчка, ако местоположението за поддръжка е включено във Вашия общ брой устройства и екземпляри.
- Персоналната поддръжка обхваща само версията на английски език на записаните продукти, освен ако не е договорено друго в писмена форма. Ако и двете страни се съгласят на поддръжка, която не е на английски език, часовете на поддръжката може да удължат, за да се осъществява превод (за което може да се начислят такси за локализация).
- Поддръжката на клиенти предоставя поддръжка за регистрираните продукти и може да включва актуализации за уязвимости на защитата, определени от MSRC като критични. Срещу допълнителна такса е възможно да закупите актуализации на защитата за уязвими точки, оценени от MSRC като Важни.
- Персонализираната поддръжка е налична за закупуване на годишна база според фиксирани дати на програмата, които се съгласуват с жизнения цикъл на поддръжката на продуктите. Независимо кога са се регистрирали, всички клиенти трябва да платят приложимата такса за програмата със задна дата от началната дата на програмата, като таксите за изминалия период се дължат в пълен размер при подписването на споразумението. Освен ако не е посочено друго, минималният срок за персонализирана поддръжка е едно тримесечие. Клиентите имат право да се откажат от опцията за Персонална поддръжка на тримесечен принцип, като предоставят поне 14-дневно предизвестие преди следващата дата за фактуриране.
- Актуални корекции, несвързани със защитата (напр. за въпроси, свързани с часовата зона или лятното време), може също да са налични срещу допълнителна такса.

- Актуализациите, свързани със защитата, които са на Ваше разположение, съгласно тази програма, са само за Ваша вътрешна употреба, която включва употреба в хоствана среда за Ваша пряка полза.
- Актуализации, свързани със защитата, не може да се разпространяват на несвързани трети лица без нашето писмено съгласие. Можете да изискате достъп до актуализации, свързани със защитата, за указани лица за контакт, определени от Вас. Вие се съгласявате да ни уведомявате за които и да е промени във връзка с това(ези) указано(и) лице(а) за контакт.
- Персоналната поддръжка не включва опцията за заявка на допълнителни функции, функционалности или промени в дизайна, както и поддръжка на гаранции.
- Въпреки че използваме разумни от търговска гледна точка усилия да отговорим на Вашите заявки за актуализации, свързани със защитата, Вие приемате, че може да има случаи, в които актуализации, свързани със защитата, включително Критични и Важни актуализации, свързани със защитата, не може да се създават или предоставят.
- Ако закупвате Персонална поддръжка директно от Microsoft, можете да прилагате актуализации на защитата за съответния(те) записан(и) продукти(и), включително записан(и) продукти(и), придобит(и) чрез Корпоративно лицензиране от Microsoft или Лицензионно споразумение за доставчици на услуги на Microsoft.
- Всички заявки за Поддръжка за разрешаване на проблеми трябва да се подават по телефона от определените от Вас лица за контакт.
- Достъп до ресурсите на Microsoft за замяна на актуализации на защитата се предлага само за срока на приложимото споразумение за персонализирана поддръжка. Ще е необходимо повторно записване и плащане на приложимите текущи и минали такси за програмата за получаване на достъп отново до ресурсите на Microsoft, включително заместване на актуализации на защитата, които може да са изтеглени при записване за поддръжка на клиенти, но впоследствие са били загубени, повредени или са станали неизползваеми след изтичане на срока за записване. Повторна регистрация или достъп до актуализации на защитата може да не са възможни, ако дадена програма е била преустановена.

4.3.4 Поддръжка за разработчици

Поддръжката 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 изгражда, разгръщат и поддържат приложения на платформи на Microsoft.

Мениджър за разработка на приложения (ADM) действа като основен контакт и се фокусира върху предоставянето на стратегически съвет за разработката и методологиите на тестване и за проблеми с разработката, които са се появили по време на използването на продукти на Microsoft. ADM взаимодейства с няколко ресурса в Microsoft по отношение на изискванията на клиента.

Като част от Вашето споразумение за поддръжка, могат да бъдат закупени следните решения за разработчици:

➤ **Разширено за разработчици**

Налично за разширена и поддръжка на представянето, Разширената поддръжка за разработчици предоставя таргетирани решения към специфични нужди за разработка на приложения, включително модернизация на приложения, оценки на Интернет на нещата (IoT), ALM/DevOps решения, обучение и тестване. Това е препоръчителното ниво за помощ за клиенти, които изискват специализирана помощ при разработка в различни области или теми в житейския цикъл на разработката.

Минималният ангажимент се състои от 320 ADM (Мениджър за разработка на приложения) часа. При специализирани заявки, могат да се предоставят по-малки, персонализирани ангажименти. Разширената поддръжка за разработчици е с максимум 800 ADM часа.

🔗 **Представяне на разработчици**

Налична за поддръжка на представянето, 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, житейски цикъл за разработка на сигурност, преглед на код, представяне и мониторинг, модернизация на приложение, въвеждане и управление на интернет на нещата (IoT), обучение и тестване. Това е препоръчителното ниво за помощ за клиенти, които изискват цялостна поддръжка при разработката за критични бизнес процеси, както и за сложни среди на разработка.

Поддръжката на представяне на разработчици има минимален ангажимент от 800 ADM часа. При специализирани заявки, могат да се предоставят по-малки, персонализирани ангажименти.

4.3.5 Поддръжка за критично важни решения за бизнеса

🔗 **Поддръжка за критично важни решения за бизнеса:** 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 приложението, споменато в Работната Ви поръчка.

4.4 Допълнителни правила и условия

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

- Основните реактивни услуги се предоставят от дистанция на местоположението(ията) на предназначенията 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.
- Основни реактивни услуги се предоставят на английски език и където е необходимо, могат да бъдат предоставени 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, 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.
- Предимства за софтуерно осигуряване 24x7 Разрешаване на проблеми Инциденти с поддръжка (SA PRS инциденти или "SAB"), могат да бъдат конвертирани към еквивалентна стойност (както се определя от Microsoft) и да се използват към таксите за поддръжката на „Базов пакет“, компоненти, които отговарят на условията за Определена инженерна поддръжка (DSE) и/или отговарящи на условията компоненти за подобрени услуги и решения. Вашият ресурс за управление на доставките може да потвърди такива стойности и такси, ако това е приложимо. След 30 дни от датата на започване на поддръжката и/или датата на няколкогодишна поддръжка, ние можем да Ви предоставим фактура за еквивалентната сума за липсващ SAB, за който сте поели ангажимент за такова конвертиране, както е определено в Работната Ви поръчка. Ползите от софтуерното подсигуряване са предмет на условията, посочени в настоящия документ и на Условията за продуктите, включително, но без да се ограничават до

Приложение В от Условията за продуктите. Допълнителни подробности са налични и на www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, като промени в ползите от поддръжката за решаване на проблеми, започваща през февруари 2022 г., която ще засегне критериите за допустимост на Базов пакет или допустими компоненти на Вашето Споразумение за поддръжка, и което може да доведе до корекции на еквивалентната инцидентна стойност.

- Възможно е не всички допълнителни услуги да са налични във Вашата държава. Моля, свържете се с Вашият ресурс за доставяне на услуги за подробности.
- Услугите по поддръжка са ограничени до съвети и насоки, свързани с код, притежаван от Вас или от Microsoft.
- Вие се съгласявате, че всеки код, който не е на Microsoft, до който ни предоставяте достъп, е код, който Вие притежавате.
- Поддръжката не предоставя никакви кодове, различни от примерни кодове.
- 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.

В съответните Приложения е възможно да бъдат установени допълнителни предварителни условия и презумпции.

4.5 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, свържете се с Вашия мениджър по доставка на услуги 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 поддържаните 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, 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.

© 2020 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.