

Serviciile Microsoft Enterprise

Descrierea Serviciilor
de Asistență și Consultanță

Septembrie 2022

Cuprins

1	Despre acest document.....	2
2	Servicii de asistență.....	3
	2.1 Modalitatea de achiziționare.....	3
	2.2 Descrierea serviciilor.....	4
	Servicii proactive.....	4
	Servicii reactive.....	9
	Managementul furnizării serviciilor.....	12
	2.3 Serviciile și soluțiile extinse.....	14
	Proiectare desemnată îmbunătățită.....	15
	Răspuns rapid Azure.....	16
	Gestionare eveniment Azure.....	17
	Office 365 Engineering Direct.....	22
	Asistența pentru Dezvoltatori.....	22
	Servicii de Asistență pentru Misiuni Critice.....	22
	2.4 Asistență pentru mai multe țări.....	23
	Prezentarea generală a serviciilor de asistență pentru mai multe țări.....	23
	Modalitate de achiziționare.....	23
	Termene și condiții asistență suplimentară pentru țări multiple.....	24
	2.5 Termeni și condiții suplimentare.....	24
	2.6 Responsabilitățile dvs.....	26

1 Despre acest document

Descrierea Serviciilor de asistență și consultanță Microsoft Enterprise vă prezintă informații referitoare la serviciile profesionale care pot fi achiziționate de la Microsoft.

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

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

2 Servicii de asistență

Serviciile de Asistență Unificată Microsoft (serviciile de asistență) reprezintă un set de servicii complete de asistență pentru companie care contribuie la accelerația călătoriei către cloud, costurilor, optimizarea soluțiilor IT și utilizarea tehnologiei pentru a realiza noi oportunități comerciale în toate etapele ciclului de viață informatic. Serviciile de asistență includ:

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

2.1 Modalitatea de achiziționare

Serviciile de asistență sunt disponibile sub forma unui Pachet de bază, denumit Asistență de bază, Asistență avansată și Asistență privind performanța sau sub forma unor servicii suplimentare sau servicii îmbunătățite și soluții disponibile pentru achiziție în baza unui contract privind Pachetul de bază existent specificat în Ordinul de lucru pentru Serviciile Enterprise, în modul descris mai jos.

Articol	Descriere
Pachet de bază	<p>O combinație de servicii proactive, reactive și de management al furnizării care oferă asistență pentru produsele Microsoft și/sau Serviciile Online utilizate de organizația dvs. Disponibile sub forma unor pachete de Asistență Avansate („A”) și Asistență privind Performanța („P”) astfel cum sunt prezentate în cadrul acestei secțiuni.</p> <p>Serviciile incluse în Pachetul de bază sunt identificate prin intermediul simbolului „✓” în cadrul acestei secțiuni.</p> <p>În funcție de Pachetul dvs. de Bază, puteți fi eligibil(ă) și pentru anumite Servicii Proactive incluse, care vor fi specificate în Ordinul dvs. de lucru. Vom colabora cu dvs. pentru a identifica aceste servicii înainte de începerea derulării contractului sau în cadrul planificării furnizării serviciilor dvs.</p>
Serviciile suplimentare	Serviciile suplimentare de asistență sunt disponibile pentru a fi adăugate la Pachetul dvs. de Bază pe durata Ordinului dvs. de lucru și sunt indicate cu simbolul „+” în cadrul acestei secțiuni.
Serviciile și soluțiile extinse	Serviciile de asistență, care acoperă un anumit produs Microsoft sau un sistem informatic al unui client, sunt

disponibile pentru a fi adăugate la Pachetul dvs. de Bază de asistență pe durata Ordinului dvs. de lucru și sunt, de asemenea, indicate cu simbolul „+” în cadrul acestei secțiuni.

Asistență pentru mai multe țări

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

2.2 Descrierea serviciilor

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

Servicii proactive

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

Serviciile de planificare

Tipuri de Servicii de planificare	Pachet	
	A	P
Dovada Conceptului	+	+

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

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

Serviciile de implementare

Tipuri de Servicii de implementare	Pachet	
	A	P
Serviciile de integrare	+	+

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

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

Serviciile de întreținere

Tipurile de Servicii de întreținere	Pachet	
	A	P
Evaluare la cerere	✓	✓
Program de evaluare	+	+
Evaluare offline	+	+
Monitorizare proactivă	+	+
Programe operaționale proactive (POP)	+	+
Programul de evaluare a riscurilor și a stării de funcționare furnizat ca Serviciu (RAP ca Serviciu)	+	+

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

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

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

conformitate cu contractul dvs. de prestare de servicii. Este posibil ca Evaluările la sediu să nu fie disponibile în toate regiunile.

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

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

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

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

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

Serviciile de optimizare

Tipurile de Servicii de optimizare	Pachet	
	A	P
Serviciile de adoptare		+
Serviciile axate pe dezvoltare	+	+
Managementul serviciilor informatice	+	+
Serviciile de securitate	+	+

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

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

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

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

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

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

Serviciile de securitate: Portofoliul Microsoft de soluții de securitate include patru domenii de interes: securitatea cloud și identitatea, mobilitatea, protecția sporită a informațiilor și infrastructura securizată. Serviciile de securitate îi ajută pe clienți să înțeleagă cum să protejeze și să aducă inovații infrastructurii lor IT, aplicațiilor și datelor, prin prisma amenințărilor interne și externe. Serviciile de securitate pot fi un element al unui program particularizat de servicii de asistență, disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și pot fi definite într-o anexă și menționate în Ordinul dvs. de lucru.

Servicii de instruire

Tipuri de Servicii de instruire	Pachet	
	A	P
Instruire la cerere	✓	✓
Difuzări pe internet	✓	✓
Seminarii	+	+
Întâlniri de lucru	+	+

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

+ - *Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.*

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

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

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

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

Servicii suplimentare proactive

Tipuri de servicii suplimentare proactive	Pachet	
	A	P
Serviciile Proactive Particularizate (Servicii de întreținere, optimizare și instruire)	+	+
Consultant în materie de tehnologie de asistență		✓
Accelerator Proactiv	+	+
Proiectare desemnată	+	+

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

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

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

Accelerator Proactiv : Un serviciu Microsoft dirjat de resurse compus dintr-un set de activități pentru a vă ajuta să îndepliniți un rezultat tehnic sau de afaceri pe baza obiectivelor pentru a elimina riscul implementării, crește disponibilitatea sau optimizează performanța soluțiilor. Utilizând o abordare programatică, resursa Microsoft va determina setul de activități necesare pentru angajament, ce poate include, dar nu este limitat la, potrivirea golurilor analizei, punerea în vânzare, optimizarea, validare design transfer validare și plan de implementare.

Proiectare desemnată (DE): Soluție/soluții atent selecționare și orientate spre rezultate, pe baza practicilor și principiilor recomandate Microsoft, care ajută la accelerarea timpului pentru valoare. Un expert lider va lucra îndeaproape cu echipa dvs. pentru a furniza îndrumare tehnică profundă și pentru a utiliza alți experți Microsoft acolo unde este necesar pentru a asista la implementarea și/sau optimizarea soluțiilor dvs. Microsoft. Inclusiv servicii care se extind de la evaluare și planuire la perfecționare și proiectare și la configurare și implementare.

Alte proactive	Pachet	
	A	P
Credite Proactive	+	+

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

Servicii reactive

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

Tipurile de servicii reactive	Pachet	
	A	P
Asistență pentru Consultanță	✓	✓
Asistență pentru Rezolvarea Problemelor	✓	✓
Asistență gestionare reactivă	✓	✓
Analiza cauzei primare	+	+
program de completare asistență reactivă gestionare	+	+
Asistența prelungită pentru remedieri rapide	✓	✓

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

+

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

Asistență pentru Rezolvarea Problemelor: Această asistență în cazul problemelor cu simptome specifice întâlnite la utilizarea produselor Microsoft include depanarea unei probleme specifice, a

unui mesaj de eroare sau a unei funcții care nu este optimă în modul prevăzut pentru produsele Microsoft. Se poate solicita asistență prin comunicarea incidentelor la telefon sau pe internet. Solicitățile de asistență pentru servicii și produse, care nu sunt acoperite de portalul aplicabil de asistență pentru servicii online, sunt gestionate din cadrul portalului pentru Servicii online Microsoft.

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

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

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

Răspunsul la incidente privind Asistența avansată

Asistență avansată	Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
Impact standard asupra activității	<ul style="list-style-type: none"> Pierderea sau degradarea moderată a serviciilor, dar activitatea poate continua în mod rezonabil în condiții defectuoase Necesită atenție în interval de patru ore 	<ul style="list-style-type: none"> Răspuns la primul apel în interval de patru ore sau mai puțin în timpul programului de lucru¹ Demers doar în timpul programului de lucru¹ La cerere, intervenție 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Informații exacte privind persoana de contact a clientului Răspuns în interval de 24 de ore Dacă ați solicitat intervenția 24x7, veți aloca resursele adecvate pentru a susține intervenția 24x7²
Impact critic asupra activității	<ul style="list-style-type: none"> Pierderea unui proces esențial, iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil Necesită atenție în interval de o oră 	<ul style="list-style-type: none"> Răspuns la primul apel în interval de o oră sau mai puțin Resursă pentru situații critice alocată după 1 oră Intervenție continuă 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7² Acces și răspuns rapid din partea autorității de control al modificărilor în interval de patru ore lucrătoare

¹ Programul de lucru se desfășoară între 09:00 și 17:30 conform orei standard locale, în afara zilelor de sărbătoare și a sfârșiturilor de săptămână. Programul de lucru poate fi ușor diferit în țara dvs.

² Este posibil să nu oferim o intervenție 24x7, dacă nu puteți să ne furnizați resurse sau răspunsuri adecvate pentru a ne permite să continuăm intervențiile de rezolvare a problemei.

Răspunsul la incidente în cadrul Asistenței privind performanța

Asistență privind performanța	Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
Impact standard asupra activității	<ul style="list-style-type: none"> Pierderea sau degradarea moderată a serviciilor, dar activitatea poate continua în mod rezonabil în condiții defectuoase Necesită atenție în interval de patru ore 	<ul style="list-style-type: none"> Răspuns la primul apel în interval de patru ore sau mai puțin în timpul programului de lucru¹ Demers doar în timpul programului de lucru¹ La cerere, intervenție 24x7² 	<ul style="list-style-type: none"> Dacă ați solicitat intervenția 24x7, veți aloca resursele adecvate pentru a susține intervenția 24x7²
Impact critic asupra activității	<ul style="list-style-type: none"> Pierderea unui proces esențial, iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil Necesită atenție în decurs de 30 de minute 	<ul style="list-style-type: none"> Răspuns la primul apel în decurs de 30 de minute sau mai puțin Resursă pentru situații critice alocată în decurs de 30 de minute sau mai puțin Intervenție continuă 24x7² Acces la specialiști Microsoft cu experiență și Redirecționare rapidă către echipele Microsoft specializate pe produs³ Notificarea directorilor noștri 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicare adecvată cu directorii noștri executivi, conform solicitărilor noastre Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7² Acces și răspuns rapide

Asistență privind performanța	Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
		executivi, în funcție de solicitări	

¹ Programul de lucru se desfășoară între 09:00 și 17:30 conform orei standard locale, în afara zilelor de sărbătoare și a sfârșiturilor de săptămână. Programul de lucru poate fi ușor diferit în țara dvs.

² Este posibil să nu oferim o intervenție 24x7, dacă nu puteți să ne furnizați resurse sau răspunsuri adecvate pentru a ne permite să continuăm intervențiile de rezolvare a problemei

³ Nu este disponibil în toate locațiile de primire a serviciilor de asistență sau pentru toate tehnologiile Microsoft.

Asistență gestionare reactivă: Asistența pentru gestionare reactivă efectuează supervizarea incidentelor care necesită asistență pentru a asigura rezolvarea promptă a acestora și calitatea înaltă a serviciilor de asistență oferite. Serviciul de livrare pentru gestionare va fi utilizat pentru asistența pentru gestionare reactivă a tuturor solicitărilor de asistență. Vă prezentăm în continuare serviciile furnizate pentru asistența aferentă Pachetului de bază corespunzător:

Conform tabelelor pentru răspunsul la incidente de mai sus, entru incidentele cu nivel de severitate impact standard, serviciul este disponibil la cererea clientului în timpul programului de lucru, în resurse Microsoft care pot asigura actualizări privind redirectionarea solicitărilor de asistență, când se solicită acest lucru. Pentru incidentele cu nivel de severitate impact critic asupra activității, se inițiază automat un proces optimizat pentru Asistența Avansată și de Performanță. Resursa alocată Microsoft este responsabilă de asigurarea evoluției tehnice continue oferind actualizări privind starea respectivă și un plan de acțiune.

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

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

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

Managementul furnizării serviciilor

Managementul furnizării serviciilor (SDM) este inclus în serviciile de asistență care vă sunt oferite, cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezentul document sau în Ordinul dvs. de lucru și este stabilit de serviciile de asistență incluse în Pachetul de bază pe care le achiziționați. Servicii suplimentare de

management al furnizării vor fi adăugate la achiziția unor servicii suplimentare sau a serviciilor și soluțiilor extinse.

Asistență avansată și Asistență privind performanța: Serviciile SDM sunt furnizate digital și de către un manager de cont al clientului de succes alocat. Această resursă stabilită poate să își desfășoare activitatea la distanță sau la sediu, la locația dvs.

Detalii despre domeniul Managementul furnizării serviciilor

Următoarele servicii SDM sunt disponibile astfel cum s-a prevăzut în Pachetul de bază:

Tipuri de servicii de management al furnizării serviciilor	Pachet	
	A	P
Activarea organizației clientului	✓	✓
Îndrumări privind produsele, serviciile și actualizările de securitate Microsoft	✓	✓
Dezvoltarea și gestionarea programelor	✓	✓
Înscriere pentru asistență unificată	✓	✓
Programul succesului înregistrat de cloud	✓	✓
Gestionarea relațiilor cu conducerea	✓	✓
Modul Managementul furnizării serviciilor	+	+
Managementul furnizării serviciilor la sediu	+	+

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

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

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

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

Dezvoltarea și gestionarea programelor: Activități concepute pentru planificarea, propunerea și gestionarea serviciilor din programul dvs. de asistență, la nivelul organizației dvs., pentru a vă ajuta să obțineți o valoare mai mare din investițiile în tehnologia și serviciile Microsoft.

Asistență avansată și Asistență privind performanța: Microsoft poate recomanda o serie variată de servicii menite să vă ajute să obțineți principalele rezultate de afaceri și tehnologie, valorificând capacitățile incluse în asistența privind Pachetul dumneavoastră de bază, precum și servicii suplimentare, pe care le puteți achiziționa.

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

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

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

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

Managementul furnizării serviciilor la sediu: Puteți solicita vizite la sediu de la administratorul de cont al clientului de succes, ceea ce poate genera costuri suplimentare pentru fiecare vizită. Acest serviciu depinde de disponibilitatea resurselor Microsoft. Dacă e livreează la locație, restricțiile de mai jos se vor aplica.

2.3 Serviciile și soluțiile extinse

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

Serviciu	Pachet	
	A	P
Proiectare desemnată îmbunătățită	+	+
Răspunsul Rapid	+	+
Gestionare eveniment Azure	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+

Serviciu	Pachet	
	A	P
Asistența pentru Dezvoltatori	+ ¹	+ ¹
Asistență pentru Misiuni Critice	+	+
Servicii de asistență pentru securitate cibernetică	+	+

+ - Serviciul suplimentar care poate fi achiziționat.

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

Proiectare desemnată îmbunătățită

Proiectare desemnată îmbunătățită (EDE): Un serviciu personalizat care furnizează un angajament tehnic profund și continuu pentru clienții cu scenarii complexe. Această ofertă este are scopul de a îndeplini nevoile și rezultatele clientului oferind un inginer desemnat care va construi o cunoaștere profundă a mediului clientului sau soluție și va susține obiectivele de afaceri ale clientului, dar fără a se limita la, optimizarea, adoptarea sau suportabilitatea volumului de muncă.

Serviciile EDE pot fi achiziționate ca oferte predefinite sau ca bloc de ore particularizate care pot fi folosite pentru furnizarea de servicii proactive stabilite.

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

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

Serviciile EDE se concentrează pe următoarele domenii:

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

Indiferent de modul în care EDE este achiziționată, resursele vor fi alocate etapizat în funcție de prioritate și atribuite după cum au convenit ambele părți în cadrul întâlnirii de începere a activității și vor fi documentate ca parte a Planului de furnizare a serviciilor.

Cerințele preliminare și limitările specifice serviciilor

- Trebuie să dețineți un contract curent pentru Microsoft Unified Support pentru a oferi asistență serviciilor EDE (Asistență tehnică). În cazul în care contractul dvs. pentru Microsoft Unified Support a expirat sau a încetat, serviciul EDE va înceta la aceeași dată.
- Serviciile EDE sunt disponibile în timpul programului normal de lucru (între 09:00 și 17:30, conform orei standard locale, în afara zilelor de sărbătoare și a sfârșiturilor de săptămână).
- Serviciile EDE se aplică produselor și tehnologiilor specifice Microsoft selectate de dvs. și incluse în Ordinul dvs. de lucru.
- Serviciile EDE sunt asigurate pentru o singură locație de asistență din locația desemnată pentru a primi servicii de asistență în Ordinul de lucru.

Răspuns rapid Azure

Răspuns rapid Azure: Răspunsul Rapid Azure asigură servicii de asistență reactivă accelerată pentru serviciile dvs. cloud prin repartizarea incidentelor privind asistența către experții tehnici și prin crearea unei serii de acțiuni de redirectionare a solicitărilor de asistență către echipele responsabile de operațiunile aferente serviciilor cloud, în funcție de solicitări.

Pentru a beneficia de serviciile de Răspuns Rapid Azure pentru componentele dvs. Microsoft Azure, trebuie să comunicați un incident utilizând portalul aplicabil de servicii cloud. Solicitățile dvs. de Asistență pentru Rezolvarea Problemelor Azure vor fi repartizate direct unei cozi de așteptare pentru asistența prin Răspuns Rapid, de care este responsabilă o echipă desemnată de ingineri cu experiență în domeniul serviciilor cloud. Pentru ca această echipă să aibă cunoștințele de bază despre implementarea dvs., trebuie să furnizați documentație pentru implementarea de bază Azure și topologia bazei de date, precum și planuri de scalare și echilibrare a sarcinilor, dacă este posibil. Deși pentru soluționare incidentele pot necesita resurse din cadrul profesioniștilor în acordarea serviciilor de asistență standard pentru produse, echipa de Răspuns Rapid Azure are responsabilitatea principală pentru incidentele 24x7x365.

În ceea ce privește componentele dvs. Azure, timpii de răspuns pentru asistența pentru rezolvarea problemelor sunt enumerați în tabelul de mai jos și prevalează asupra oricăror timp de răspuns preconizați pentru asistența privind Pachetul dvs. de Bază. Răspunsul rapid Azure nu acoperă, Azure Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE sau Administrarea facturării și a abonamentelor, Tipărire universală, bază de test pentru M365 sau Microsoft Mesh.

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

Răspus rapid Severitate și situație Azure	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<p>Severitate 1</p> <p>Sistem nefuncțional critic afaceri :</p> <p>Afaceri aflate la risc. Pierdere completă a aplicațiilor critice sau soluției</p>	<p>Răspuns la primul apel în decurs de 15 de minute sau mai puțin</p>	<p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitările noastre</p>

Răspus rapid Severitate și situație Azure	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<p>Pierderea unui proces esențial, iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil</p> <p>Necesită atenție în decurs de 15 minute</p> <hr/> <p>Severitate A</p> <p>Sistem afaceri critic degradat: pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor</p>	<p>Intervenție continuă 24x7¹</p> <p>Acces la specialiști Microsoft cu experiență²</p> <p>Redirecționare rapidă către echipele Microsoft responsabile de operațiunile aferente serviciilor cloud</p> <p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări</p>	<p>Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7¹</p> <p>Acces și răspuns rapide</p>

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

² Serviciile de Asistență pentru Rezolvarea Problemelor prin Răspuns Rapid Azure sunt disponibile doar în limba engleză și japoneză.

Gestionare eveniment Azure

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

Un eveniment critic de afaceri aplicabil susținut de această ofertă este definit ca o perioadă scurtă, cu impact mare asupra activității și/sau cerere mare pentru client, solicitând niveluri mai mari de disponibilitate a serviciilor și performanței. Evenimentele critice de afaceri pot primi până la 5 zile consecutive calendaristice de acoperire reactivă; clienții pot alege să achiziționeze oricâte evenimente de afaceri critice pentru a funcționa consecutiv și acoperi întreaga durată a cererii anticipate dacă perioada este mai mare de 5 zile calendaristice consecutive.

Gestionarea evenimentului Azure este subiectul disponibilității resurselor, vă rugăm să consultați managerul de cont de succes al clientului pentru detalii privind disponibilitatea. Asistența nu va fi livrată decât pentru evenimentele de afaceri critice ce au fost programate în avans și confirmate în scris cu cel puțin 8 săptămâni calendaristice înainte de începutul evenimentului, cu excepția cazului în care Microsoft este de acord. Microsoft poate, la discreția sa să reducă scopul evaluării înainte de eveniment, dacă alege să accepte un eveniment cu o notificare mai redusă.

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

Ca parte din activitățile înainte de eveniment, Microsoft va:

- Evalua și se va familiariza cu soluția
- Identifica posibile probleme și riscuri ce afectează disponibilitatea și stabilitatea
- Efectua recenzii privind capacitatea și rezistența pe platforma Azure

Microsoft va furniza documentație scrisă a rezultatelor evaluării inclusiv acțiunile pentru mitigarea posibilelor riscuri ce afectează timpul de funcționare și stabilitatea.

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

Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<p>Severitate 1</p> <p>Sistem nefuncțional critic afaceri :</p> <p>Afaceri aflate la risc. Pierdere completă a aplicațiilor critice sau soluției</p> <p>Pierderea unui proces esențial, iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil</p> <p>Necesită atenție în decurs de 15 minute</p>	<p>Răspunsul la primul apel în 15 minute sau mai puțin și escaladare rapidă în cadrul Microsoft²</p> <p>Resursă pentru situații critice alocată în decurs de 30 de minute sau mai puțin.</p> <p>Intervenție continuă 24x7¹</p> <p>Acces la specialiști Microsoft cu experiență și Redirecționare rapidă către echipele Microsoft specializate pe produs</p>	<p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitările noastre</p> <p>Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7¹</p> <p>Acces și răspuns rapide</p>
<p>Severitate A</p> <p>Sistem afaceri critic degradat:</p> <p>pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor</p>	<p>Angajamentul inginerilor pentru asistență ce au cunoștințele configurării soluției. Acolo unde este aplicabil, acei ingineri pot asista și simplifica procesul de gestionare al incidentului</p> <p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări</p>	

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

² Serviciile de Asistență pentru Rezolvarea Problemelor AEM sunt disponibile doar în limba engleză

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

Pentru Microsoft Cloud pentru clienții retail:

Gestionare evenimente pentru Microsoft Cloud pentru clienții retail furnizează asistență îmbunătățită proactivă și reactivă pe parcursul evenimentelor critice de business ale clienților de retail Microsoft Cloud.

Această ofertă oferă asistență pentru evenimentele clienților doar pentru clienții care au achiziționat Microsoft Cloud pentru licența de retail. Această ofertă oferă asistență pentru următoarele soluții de retail Microsoft Cloud: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (în avanpremieră – numele se poate schimba), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promovare IQ, Microsoft Advertising – Reclame Bing, Căutare cognitivă Azure, Recomandare inteligentă, Analitice Azure Synapse. Termenele produselor pentru soluțiile listate sunt publicate periodic de Microsoft pe World Wide Web la adresa [HYPERLINK http://microsoft.com/licensing/contracts](http://microsoft.com/licensing/contracts) (sau pe un site succesori indicat de Microsoft).

Un eveniment critic de afaceri aplicabil susținut de această ofertă este definit ca o perioadă scurtă, cu impact mare asupra activității și/sau cerere mare pentru client, solicitând niveluri mai mari de disponibilitate a serviciilor și performanței. Evenimentele critice de afaceri pot primi până la 5 zile consecutive calendaristice de acoperire reactivă; clienții pot alege să achiziționeze oricâte evenimente de afaceri critice pentru a funcționa consecutiv și acoperi întreaga durată a cererii anticipate dacă perioada este mai mare de 5 zile calendaristice consecutive.

Această ofertă este subiectul disponibilității resurselor, vă rugăm să vă consultați administratorul de cont al clientului de succes pentru detalii privind disponibilitatea. Asistența nu va fi livrată decât pentru evenimentele de afaceri critice ce au fost programate în avans și confirmate în scris cu cel puțin 8 săptămâni calendaristice înainte de începutul evenimentului.

Microsoft va evalua soluțiile clientului pe parcursul perioadei de evaluare înainte de eveniment și va comunica riscurile identificate în scris, clientului.

Ca parte din activitățile înainte de eveniment, Microsoft va:

- Evaluați și familiarizați-vă cu soluția dvs. conform discuțiilor de mai sus
- Identifica posibile probleme și riscuri ce afectează disponibilitatea și stabilitatea
- Efectua recenzii privind capacitatea și rezistența pe platforma Azure
- Oferă îndrumare privind cele mai bune practici din industrie de la resurse de livrare desemnate tehnice și operaționale

Microsoft va furniza documentație scrisă a rezultatelor evaluării inclusiv acțiuni recomandate și cele mai bune practici din industrie pentru mitigarea posibilelor riscuri ce afectează timpul de funcționare și stabilitatea.

În cazul în care evenimentul include o soluție cloud Azure, pe parcursul evenimentului, solicitările de servicii pentru incident cu privire la evenimentul pentru soluții Azure trebuie ridicate prin printermediul portalului Microsoft Azure inclusiv AEM din descrierea cazului.

În cazul în care include o soluție cloud D365 sau M365, pe parcursul evenimentului, solicitări de servicii pentru incident privind evenimentul pentru aceste soluții trebuie ridicate prin intermediul Centrului pentru soluții inclusiv selectarea produsului unde a avut loc problema și în cadrul planului de asistență "Evenimentul D365" în cazul unor solicitări privind D365.

Pentru produsele Azure:

Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<p>Severitate 1</p> <p>Sistem nefuncțional critic afaceri :</p> <p>Afaceri aflate la risc. Pierdere completă a aplicațiilor critice sau soluției</p> <p>Pierderea unui proces esențial, iar activitatea nu se mai poate desfășura în mod rezonabil</p> <p>Necesită atenție în decurs de 15 minute</p>	<p>Răspuns la primul apel în 15 minute sau mai puțin și escaladare rapidă în cadrul Microsoft²</p> <p>Resursă pentru situații critice alocată în decurs de 30 de minute sau mai puțin.</p> <p>Intervenție continuă 24x7¹</p> <p>Acces la specialiști Microsoft cu experiență și Redirecționare rapidă către echipele Microsoft specializate pe produs</p>	<p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitările noastre</p> <p>Alocarea resurselor adecvate pentru a susține efortul continuu 24x7¹</p> <p>Acces și răspuns rapide</p>
<p>Severitate A</p> <p>Sistem afaceri critic degradat:</p> <p>pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor</p>	<p>Angajamentul inginerilor pentru asistență ce au cunoștințele configurării soluției. Acolo unde este aplicabil, acei ingineri pot asista și simplifica procesul de gestionare al incidentului</p> <p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări</p>	

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

² 2 Serviciile de Asistență pentru Rezolvarea Problemelor AEM sunt disponibile doar în limba engleză

Pentru toate celelalte produse, răspunsurile la incident se vor alinia cu următoarele:

Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat
<p>Severitate 1</p> <p>Sistem nefuncțional critic afaceri :</p> <p>Afaceri aflate la risc. Pierdere completă a aplicațiilor critice sau soluției.</p> <p>Necesită atenție imediată</p>	<p>Componente Azure¹</p> <p>Răspunsul la primul apel în 15 minute sau mai puțin</p> <p>Toate celelalte produse și servicii - Răspunsul la primul apel într-o oră sau mai puțin</p> <p>Resursă pentru situații critice² alocată</p> <p>Resurse la sediul dvs., după 24 de ore, în baza contractului încheiat cu clientul</p> <p>Demers continuu 24x7³</p> <p>Escaladare rapidă în cadrul Microsoft către echipele responsabile cu produsele</p> <p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitări</p>	<p>Notificarea directorilor noștri executivi, în funcție de solicitările noastre</p> <p>Alocarea resurselor adecvate pentru a susține demersul continuu 24x7³</p> <p>Acces și răspuns rapide</p> <p>Transmitere prin telefon sau web</p>
<p>Severitate A</p> <p>Sistem afaceri critic degradat: pierderea sau degradarea semnificativă a serviciilor</p> <p>Necesită atenție în interval de o oră</p>	<p>Răspuns la primul apel în interval de o oră sau mai puțin</p> <p>Resursă pentru situații critice² alocată</p> <p>Demers continuu 24x7²</p>	<p>Alocarea resurselor adecvate pentru a susține demersul continuu 24x7³</p> <p>Acces și răspuns rapide</p> <p>Transmitere prin telefon sau web</p>
<p>Severitate B</p> <p>Impact moderat asupra activității:</p> <p>Pierderea sau degradarea moderată a serviciilor, dar activitatea poate continua în mod rezonabil în condiții defectuoase</p> <p>Necesită atenție în interval de 2 ore lucrătoare⁶</p>	<p>Răspuns la primul apel în interval de 2 ore sau mai puțin</p> <p>Demers doar în timpul programului de lucru⁴</p>	<p>Alocarea resurselor adecvate pentru a susține demersul echipei Microsoft</p> <p>Acces și răspuns rapid din partea autorității de control al modificărilor în interval de patru ore lucrătoare</p> <p>Transmitere prin telefon sau web</p>

Severitate C	Răspuns la primul apel în interval de 4 ore sau mai puțin Demers doar în timpul programului de lucru ⁴	Informații exacte privind persoana de contact a clientului Răspuns în interval de 24 de ore Transmitere prin telefon sau web
Impact minor asupra afacerilor:		
Gravitate și situație	Răspunsul nostru așteptat	Răspunsul dvs. așteptat

Stare generală de funcționare bună, cu impedimente minore sau fără impedimente în desfășurarea serviciilor
Necesită atenție în interval de 4 ore lucrătoare⁶

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

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

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

⁴ Programul de lucru se desfășoară între 9:00 și 17:30, conform orei standard locale, în afara zilelor de sărbătoare și a sfârșiturilor de săptămână. Programul de lucru poate fi ușor diferit în țara dvs..

Office 365 Engineering Direct

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

Asistența pentru Dezvoltatori

Asistența pentru Dezvoltatori: Furnizează asistență proactivă profundă în funcție de cloud și cunoștințe aprofundate privind produsul și în domeniul serviciilor cloud în toate etapele ciclului de viață al dezvoltării aplicațiilor pentru dezvoltatorii care creează, implementează și asigură asistență pentru aplicații pe platformele Microsoft.

Asistență Developer oferă asistență completă furnizându-le clienților arhitectură cloud, evaluări privind vulnerabilitățile, soluții ALM/DevOps, ciclu de viață de dezvoltare a securității, analize ale codurilor, performanță și monitorizare, modernizarea aplicațiilor, implementarea și gestionarea Internetului obiectelor (IoT), instruire și testare. Asistență Developer este disponibilă pentru un onorariu suplimentar.

Servicii de Asistență pentru Misiuni Critice

Asistență pentru Misiune critică: Oferă asistență la nivel superior pentru un set definit de produse Microsoft și Servicii online care fac obiectul unei părți a soluției de asistență de bază, conform specificațiilor din Ordinul de lucru. Serviciile de asistență de bază oferă un program particularizat de servicii de asistență, sunt disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și sunt definite într-o Anexă la Ordinul de lucru.

Servicii de asistență pentru securitatea cibernetică: Furnizează asistență specializată privind securitatea cibernetică în scenarii reactive și proactive („Servicii pentru securitatea cibernetică”). Aceste servicii ajută la reducerea riscului de atacuri cibernetice țintă, pregătesc mai bine pentru situații de criză ale securității sau investighează și conțin un compromis activ pentru securitate. Serviciile de securitate cibernetică furnizează un program particularizat de servicii de asistență și pot fi disponibile în schimbul unei taxe suplimentare și definite într-o Anexă la Ordinul de Lucru.

2.4 Asistență pentru mai multe țări

Prezentarea generală a serviciilor de asistență pentru mai multe țări

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

- **Gazdă:** Aceasta este Locația de asistență în care ați contractat Serviciile de Asistență Unificată Microsoft în Comanda dvs. de lucru. Dacă nu se precizează altfel, aceasta va fi locația primară a administratorului dvs. desemnat pentru furnizarea Serviciilor de asistență de succes.
- **Downstream:** Aceasta este o Locație de asistență desemnată în Comanda dvs. de lucru unde vi se vor furniza Serviciile de asistență Microsoft Unified Enterprise, alta decât locația Gazdă, și unde aveți dreptul la Serviciile pe care le achiziționați pentru locația respectivă.

Modalitate de achiziționare

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

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

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

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

- **Servicii proactive**
 - Puteți fi eligibil(ă) pentru Servicii proactive, a căror cantitate va fi indicată în Comanda dvs. de lucru, fiind disponibile la Locația (Locațiile) de asistență desemnată (desemnate) în Comanda dvs. de lucru, în afara Țărilor excluse.

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

Termene și condiții asistență suplimentară pentru țări multiple

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

- Putem să permitem personalului de la locația (locațiile) de asistență nedesemnate să participe la Serviciile proactive de la distanță care au fost achiziționate pentru Locațiile de asistență Gazdă sau Downstream și desemnate în Comanda de lucru. O astfel de participare va fi permisă la discreția companiei Microsoft.
- Creditele proactive pot fi schimbate numai între Locațiile de asistență Downstream și Gazdă indicate în Comanda dvs. de lucru, cu excepția celor menționate. Toate schimburile vor fi realizate pe baza valurilor și tarifelor actuale pentru Creditele proactive la Locațiile de asistență respective. Tarifele actuale pot fi furnizate de reprezentantul dvs. pentru Servicii Microsoft. Orice schimburi care rezultă în Credite proactive fracționate vor fi rotunjite la cea mai apropiată unitate. Creditele proactive nu pot fi schimbate către sau din Țările excluse.
- Clientul va fi singurul responsabil pentru orice obligații fiscale care decurg ca urmare a distribuției sau schimbului de servicii asistență achiziționate, între Locația (Locațiile) de asistență Downstream și cele Gazdă.
- Este posibil să fie necesar acordul scris pentru modificările sau schimburile de servicii efectuate pe parcursul Duratei Comenzii de lucru.
- **Consolidarea facturilor:** Dacă nu se precizează altfel, se va emite o singură factură pentru suma datorată, care va include toate Serviciile pentru toate Locațiile de asistență indicate în Comanda dvs. de lucru. Impozitele se vor baza pe o evaluare a Semnatarului Microsoft și a Locației dvs. Gazdă. Clientul va fi singurul responsabil pentru orice impozite suplimentare datorate.
- **Excepții de la consolidarea facturilor:** Serviciile achiziționate pentru furnizare în Republica India, Republica Populară Chineză, Republica Chineză (Taiwan), Republica Chineză (Hong Kong), Republica Coreea, Japonia, Noua Zeelandă, Macau și Australia (**toate Țările excluse**) trebuie să aibă fiecare o Comandă de lucru separată care să indice Serviciile care vor fi furnizate la acea Locație de asistență. Serviciile vor fi facturate către Locația de asistență respectivă și vor include orice impozit local aplicabil.

2.5 Termeni și condiții suplimentare

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

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

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

- Serviciile reactive de bază vor fi furnizate în limba engleză și, dacă sunt disponibile, pot fi furnizate în limba dvs. vorbită. Toate celelalte servicii vor fi furnizate în limba vorbită la locația Microsoft de furnizare a serviciilor sau în limba engleză, cu excepția cazului în care s-a convenit altfel în scris.
- Oferim asistență pentru toate versiunile produselor software și Servicii Online Microsoft lansate pe piață și în general disponibile, pe care le-ați achiziționat pe baza înscrierilor de licențiere declarate și acordurilor și/sau ID-ul contului de facturare în anexa A a Comenzii de lucru și care sunt menționate în Termenii privind Produsele, publicați periodic de Microsoft la adresa <http://microsoft.com/licensing/contracts> (sau pe un site succesori identificat de Microsoft), cu excepția cazului în care se prevede altfel într-un Ordin de lucru, o Anexă la această Descriere a Serviciilor de Asistență și Consultanță sau cu excepția excluderii specifice pe portalul dvs. de asistență online la adresa <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Dacă nu se prevede altfel într-o anexă atașată, nu se acordă asistență pentru produsele pre-lansare sau beta.
- Toate serviciile, inclusiv serviciile suplimentare achiziționate ca parte a unui Ordin de lucru de asistență sau pe durata acestuia, se vor pierde dacă nu sunt utilizate pe durata acestuia.
- Programarea serviciilor depinde de disponibilitatea resurselor; întâlnirile de lucru pot fi anulate dacă nu se atinge pragul minim de înregistrări.
- La solicitarea dvs., putem să accesăm sistemul dvs. prin conectare la distanță pentru a analiza problemele. Personalul nostru va accesa doar sistemele autorizate de dvs. Pentru a beneficia de asistența la distanță, trebuie să ne asigurați accesul corespunzător și echipamentele necesare.
- Pentru anumite servicii, poate fi necesar să stocăm, să procesăm și să accesăm datele clientului. În aceste cazuri, vom utiliza tehnologiile aprobate de Microsoft, care respectă politicile și procesele noastre privind protecția datelor cu caracter personal. Dacă ne solicitați să utilizăm tehnologii neaprobate de Microsoft, înțelegeți și sunteți de acord că veți fi singura parte responsabilă pentru integritatea și securitatea datelor dvs. și că Microsoft nu își va asuma nicio răspundere legată de utilizarea tehnologiilor neaprobate de Microsoft.
- Dacă solicitați anularea unui serviciu deja programat, Microsoft poate să deducă o taxă de anulare de până la 100% din prețul serviciului, dacă anularea sau reprogramarea s-a efectuat cu mai puțin de 14 de zile înainte de prima zi a furnizării serviciului.
- Când achiziționați servicii suplimentare, putem solicita managementul de furnizare a serviciilor pentru a facilita furnizarea acestora.
- Dacă ați comandat un tip de serviciu și doriți să îl schimbați cu un alt tip de serviciu, puteți aplica valoarea echivalentă la serviciul alternativ, care este disponibil în cadrul Pachetului dvs. de Bază, după caz și dacă ați convenit acest lucru cu resursa dvs. de furnizare a serviciilor.
- Incidentele privind Asistența în Rezolvarea Problemelor legate de Beneficiile Asigurării Software-urilor 24x7 (Incidentele ARP AS sau „BAS”) pot fi convertite într-o valoare echivalentă (stabilită de Microsoft) și utilizate pentru onorariile de asistență din cadrul Pachetului de Bază, componentele eligibile ale Proiectării desemnate îmbunătățite (EDE) și/sau componentele eligibile ale Serviciilor și Soluțiilor Extinse. Resursa dvs. de furnizare a

serviciilor de management poate confirma această valoare(valori) și onorariul(onorariile), dacă este cazul. După 30 de zile de la Data de începere a furnizării serviciilor de asistență, este posibil să vă facturăm valoarea echivalentă a oricărui deficit de incidente privind beneficiile asigurării software-urilor la care v-ați angajat pentru orice astfel de conversie, după cum este specificat în Ordinul dvs. de lucru. Beneficiile Software Assurance sunt subiectul termenilor menționați în prezentul act și termenilor produselor, inclusiv, dar fără a se limita la Abexa B a termenilor produselor. Mai multe detalii sunt disponibile la www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, cum sunt modificările aduse Rezoluției problemelor, beneficiul pentru asistență la începutul lunii februarie 2023 ce va afecta eligibilitatea Pachetul de Bază sau componentele eligibile ale acordului pentru asistență și ce pot rezulta în ajustări pentru echivalarea valorii incidentului.

- Este posibil ca în țara dvs. să nu fie disponibile toate serviciile suplimentare. Vă rugăm să contactați resursa dvs. de furnizare a serviciilor pentru mai multe detalii.
- Sunteți de acord că doar codul care nu aparține companiei Microsoft către care ne acordați acces constituie cod deținut de dvs.
- Serviciile pot include produse finale ale serviciilor, sfaturi și oferi îndrumare cu privire la codul deținut de dvs. sau prin Microsoft, sau furnizarea directă a altor servicii de asistență.
- Atunci când furnizați servicii reactive, Microsoft nu furnizează niciun fel de cod, cu excepția codului mostră.
- Clientul își va asuma întreaga responsabilitate pentru și riscurile asociate cu, implementarea și menținerea oricărui cod furnizat în funcționalitatea serviciilor de asistență.
- Pentru serviciile achiziționate este posibil să existe cerințe minime pentru platformă.
- Este posibil ca serviciile să nu fie furnizate clienților dvs.
- Dacă aveți un Pachet de Bază de Asistență Avansată sau de Asistență privind Performanța și dacă vizitele la sediu sunt aprobate de ambele părți și nu sunt preplătite, vă vom factura pentru cheltuielile rezonabile de transport și diurnă.
- Serviciile de consultanță GitHub cumpărate sunt furnizate de GitHub, Inc., o filială deținută integral de Microsoft Corporation. Fără a aduce atingere oricăror dispoziții contrare din ordinul dvs. de lucru, Declarația de confidențialitate GitHub disponibilă la https://aka.ms/github_privacy și Anexa cu privire la protecția datelor și Exponatul de securitate Github aflate la https://aka.ms/github_dpa vor fi valabile în cazul în care dvs. procurați servicii de consultanță GitHub.
- Se pot stabili cerințe preliminare și premise suplimentare în Anexele relevante.

2.6 Responsabilitățile dvs

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

Neîndeplinirea responsabilităților următoare poate duce la întârzierea furnizării serviciilor:

- Veți desemna un administrator pentru serviciile de asistență a cărui responsabilitate este de a conduce echipa și de a gestiona toate activitățile de asistență și procesele interne în vederea trimiterii către noi a solicitărilor privind incidentele privind asistența.

- În funcție de Pachetul dvs. de Bază descris mai jos, puteți desemna persoane de contact pentru asistența reactivă care sunt responsabile pentru elaborarea de solicitări de asistență prin intermediul site-ului web de asistență Microsoft sau telefonic. De asemenea, administratorii cloud pentru serviciile dvs. bazate pe cloud pot trimite solicitări de asistență pentru cloud utilizând portalurile specifice de asistență.
 - Asistență de Bază - Până la zece (10) persoane de contacte desemnate.
 - Asistență Avansată- A minim cincizeci (50) contacte desemnate. Puteți fi eligibil pentru contacte suplimentare. Vă rugăm să vă consultați managerul de cont al clientului de succes pentru detalii.
 - Asistență Performanță - Inclusiv contacte desemnate după necesitate.
- Pentru solicitările de asistență pentru servicii online, administratorii Cloud, pentru serviciile dvs. în cloud, trebuie să transmită solicitările de asistență prin intermediul portalului aplicabil de asistență pentru servicii online.
- La transmiterea unei solicitări de servicii, persoanele dvs. de contact pentru asistența reactivă trebuie să înțeleagă în esență problema pe care o întâmpinați și să poată reproduce problema pentru a ajuta Microsoft la diagnosticarea și încadrarea problemei. Aceste persoane de contact ar trebui, de asemenea, să aibă cunoștințe despre produsele Microsoft care beneficiază de asistență și despre mediul dumneavoastră Microsoft pentru a ajuta la rezolvarea problemelor de sistem și pentru a sprijini Microsoft în analizarea și soluționarea solicitărilor de servicii.
- La transmiterea unei solicitări de servicii, este posibil ca la cererea noastră persoanele dvs. de contact pentru asistența reactivă să efectueze activități de stabilire și rezolvare a problemelor. Acestea pot include efectuarea activităților de tip „network trace”, captarea mesajelor de eroare, colectarea informațiilor de configurare, modificarea configurațiilor produselor, instalarea noilor versiuni ale produselor software sau instalarea noilor componente, modificarea proceselor.
- Sunteți de acord să colaborați cu noi pentru a planifica utilizarea serviciilor în funcție de serviciile achiziționate.
- Sunteți de acord să ne aduceți la cunoștință orice modificări legate de persoanele de contact desemnate în Ordinul dvs. de lucru.
- Vă revine responsabilitatea pentru copierea de rezervă a datelor dvs. și reconstruirea fișierelor pierdute sau modificate în urma erorilor grave. De asemenea, sunteți responsabil pentru implementarea procedurilor necesare pentru protejarea integrității și securității produselor software și datelor dvs.
- Dacă este posibil, sunteți de acord să răspundeți la sondajele pe care vi le trimitem periodic privind gradul de satisfacție a clienților față de servicii.
- Sunteți responsabil pentru orice cheltuieli de deplasare efectuate de angajații sau contractanții dvs.
- Resursa dvs. de furnizare a serviciilor poate să vă solicite să îndepliniți alte responsabilități specifice serviciului achiziționat.
- Când utilizați serviciile cloud care fac parte din această asistență, trebuie să achiziționați sau să aveți un abonament existent sau un plan de date pentru serviciul online specific.

- Dacă aveți un Pachet de Asistență Avansată sau de Asistență privind Performanța, sunteți de acord să trimiteți solicitări de Servicii Proactive și soluții îmbunătățite și servicii, împreună cu orice date necesare sau aplicabile, nu mai târziu de 60 de zile înainte de data expirării Ordinului de lucru aplicabil.
- Dacă aveți un Pachet de Asistență Avansată sau de Asistență privind Performanța, sunteți de acord să acordați echipei noastre de furnizare a serviciilor prezentă la locația dvs. accesul rezonabil la telefon și internet de mare viteză și accesul la sistemele dvs. interne și la instrumentele de diagnosticare, în funcție de caz.

© 2022 Microsoft Corporation. Toate drepturile rezervate. Orice utilizare sau distribuire a acestor materiale fără autorizarea expresă a Microsoft Corp. este strict interzisă.

Microsoft și Windows sunt mărci comerciale înregistrate ale Microsoft Corporation în Statele Unite și/sau în alte țări. Numele de companii și produse reale menționate în acest document pot fi mărci înregistrate ale proprietarilor respectivi.