

Услуги Enterprise на Microsoft

Описание на услугите

Януари 2017 г.

Съдържание

1	Относно настоящия документ	3
2	Microsoft Professional Services	4
2.1	Услуги за планиране	4
2.2	Услуги за внедряване	4
2.3	Услуги за поддръжка	4
2.4	Услуги за оптимизиране	4
2.5	Образователни услуги	4
3	Услуги на корпоративно ниво	5
3.1	Начин на закупуване	5
3.2	Услуги за планиране	5
3.3	Услуги за оптимизиране	6
4	Консултантски услуги	8
4.1	Начин на закупуване	8
4.2	Персонализирани консултацияни услуги	8
4.3	Пакетни консултацияни услуги	9
4.4	Описание на услугите	9
4.4.1	Услуги за планиране	9
4.4.2	Услуги за внедряване	10
4.5	Откази от отговорност и ограничения	10
4.6	Вашите задължения	10
5	Услуги за поддръжка	12
5.1	Начин на закупуване	12
5.2	Описания на пакетите	12
5.2.1	Пакети на корпоративно ниво	12
5.2.2	Подобрени решения	13
5.3	Описание на услугите	14
5.3.1	Проактивни услуги	14
5.3.2	Управление на доставянето на услуги	16
5.3.3	Реактивни услуги	19
5.4	Подобрени услуги	21
5.4.1	Ускорени пакети	22
5.4.2	Определена Инженерна поддръжка	22
5.4.3	Персонална поддръжка	23

5.4.4	Разширена поддръжка за Актуална корекция	25
5.4.5	Поддръжка Premier тип Ultimate	26
5.4.6	Поддръжка Трето ниво	26
5.5	Подобрени решения.....	27
5.5.1	Поддръжка тип Premier за критично важни системи	27
5.6	Решения, насочени към Партньори.....	27
5.7	Решения за поддръжка тип Global	27
5.8	Допълнителни правила и условия.....	29
5.9	Вашите задължения.....	31
6	Промени в документа	32

1 Относно настоящия документ

Описанието на Услугите на Услугите Enterprise на Microsoft Ви предоставя информация за професионалните услуги, които са налични за закупуване 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 своите 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 желанията 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 усвояването 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 Услуги на корпоративно ниво

Услугите за планиране и оптимизиране на услугите на корпоративно ниво могат да се осигуряват чрез вашия ангажимент за консултиране или като част от вашия пакет за поддръжка.

3.1 Начин на закупуване

В раздела отдолу са посочени услугите на корпоративно ниво, които могат да се закупят по работна поръчка за корпоративни услуги:

Вид покупка на услуга	Модел на покупка
Консултантски услуги	Може да се закупят чрез работната поръчка за корпоративни услуги и, в някои случаи, чрез работно изявление (SOW)
Услуги за поддръжка	Може да се закупят като част от ново споразумение за поддръжка или срещу допълнителна такса по съществуващо споразумение за поддръжка чрез използване на работната поръчка за корпоративни услуги. В някои случаи, услугите може да бъдат дефинирани допълнително в експозиция, посочена във вашата работна поръчка.

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

3.2 Услуги за планиране

↗ **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 оценка на дизайна, сигурността, ИТ операциите, или управлението на промените на вашите технологии от Microsoft, за да подпомогнат планирането на внедряване на вашите технически решения 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 разполагане на инструменти за разработчици (DTPS):** 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 разполагане 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 разполагане на 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 разполагане 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 разполагане 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 разполагане на управление на частен облак и виртуализация (PVDPS):** Разработени да подпомогнат планирането на ефективно разполагане на Systems Center, Windows Server и Hyper-V. Тези ангажименти предлагат широка гама от услуги за планиране за надграждания, мигрирания, ускоряване на разполагания за управление и виртуализация, както и внедряване на унифицирано управление на устройства.

✦ **Услуги за планиране на разполагане 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.

✦ **Услуги за архитектура:** Оценка на вашите цели за внедряване на онлайн услуги, която осигурява насоки, планиране и отстраняване на проблеми и установява по-добро хармонизиране на вашите екипи и среда с най-добрите практики за архитектурата.

✦ **Доказателство за концепция:** Ангажимент да се предоставят доказателства, по които клиентът може да оцени постижимостта 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.

3.3 Услуги за оптимизиране

✦ **Услуги за усвояване:** 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. Услугите за усвояване може да съдържат едно или повече от следните неща:

Работилница със сценарий за усвояване: Двудневна работилница на място или от разстояние, която показва най-добрите практики за повишаване на нивото на усвояване за конкретен обем онлайн услуги. Работилниците се предлагат на открита база според присъствието, или като специално предоставяне за вашата организация, затворено за други, според посоченото в Работната ви поръчка. Работните срещи не може да се записват без изрично писмено разрешение от Microsoft.

Диагностика на усвояване: Оценка на готовността на организацията, която предоставя рейтинг за зрялост на съществуващите Ви способности за управление на промените. Тази тридневна дистанционна оценка на организационната подготовка произвежда Доклад за зрялост на способностите, както и препоръки за подобрения.

Разширено наблюдение на потреблението: Осигурява рамка, подход и ключови индикатори за идентифициране на текущото състояние на потреблението, търсене на области за подобрение с цел задвижване и следене на усвояването, и води до реализиране на по-висока стойност от облачните услуги на Microsoft.

Планиране на стойност от усвояване, карта за оценка на бизнес резултати и разширено наблюдение на потреблението: Съдействие за идентифициране на бизнес ползите от усвояването на онлайн услуги от Microsoft и измерване на бизнес ползите чрез използване на тримесечна карта за оценка, заедно с комплект от табла за потреблението за ежемесечен преглед.

Готовност за „вечно зелен“ софтуер: Ежемесечен преглед на предстоящите промени в онлайн услугите и пътната карта за подредба и оптимизиране на усвояването и подготовка за промени.

✎ **Управление на ИТ услуги:** Набор от услуги, разработени да ви помагат да еволюирате своята стара ИТ среда чрез съвременни подходи за управление на услугите, които позволяват иновативност, гъвкавост и подобрения на качеството и оперативните разходи. Съвременните услуги за управление на ИТ услуги могат да се предоставят чрез консултантски сесии или работилници на място или от разстояние, за да подпомогнат осигуряването на такава оптимизация на вашите процеси за наблюдение, управление на инциденти или сервизно бюро, че те да управляват динамиката на услугите, базирани в облака, когато премествате приложение или услуга в облака.

✎ **Услуги за защита:** Портфолиото със защитни решения на Microsoft включва четири области за фокусиране: сигурност и идентичност в облака, мобилност, разширена защита на информацията и сигурна 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.

4 Консултантски услуги

Консултантските услуги са ангажименти на база „проект“ за предоставяне на услуги, свързани с планиране, внедряване и усвояване на решенията, които ускорят добиването на стойност, която клиентите получават от своите инвестиции в ИТ. 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.

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

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

4.2 Персонализирани консултацияни услуги

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

Инфраструктура за център за данни и облак: Инфраструктурните услуги за център за данни и облак са портфолио от услуги и решения, които интегрират технологии, хора и процеси, за да помогнат на ИТ да трансформират своите центрове за данни в стратегически бизнес активи, персонализирани спрямо конкретните потребности на техния бизнес.

Съвременни приложения: Тези предложения ускорят добиването на стойност с намален риск при модернизиране и интегриране на приложения и използват облака, за да подпомогнат ангажирането с клиенти по различни канали и на всякакви устройства.

Разбиране за бизнеса: Визиране, внедряване и поддръжка на решения за бизнес и ИТ организации, които отключват разбиране за всякакви видове данни, като използват продукти, включващи Power BI, Office и SQL.

Решения за продуктивност в облака: Услугите на Microsoft за продуктивност в облака помагат на организациите да планират, внедряват и трупат практика с цел подобряване на комуникацията и сътрудничеството и задълбочаване на отношенията с клиенти, за да се генерира разбиране за бизнеса, което позволява на организациите да реализират пълната стойност на своята инвестиция в Office 365.

Dynamics CRM: Предложенията за Dynamics CRM помагат на клиентите да се превърнат в организации, фокусирани върху клиента, чрез използване на Microsoft Dynamics в продажбите, обслужването и маркетинга, като същевременно реализират стойността на консултантските услуги на Microsoft за задвижване на промените в организацията.

Dynamics ERP: Dynamics ERP осигурява разнообразни активи за по-добра поддръжка на клиенти и ангажиране на потенциални клиенти. Макар че Dynamics ERP е нашият корпоративен ERP, той използва целия Microsoft Stack.

Решения за устройства и мобилност: Предложенията за устройства и мобилност позволяват на лидерите на бизнес и ИТ да развиват и внедряват стратегии за управление на мобилност и устройства на корпоративно ниво, които улесняват по-задълбочените, по-богати връзки със служителите и клиенти.

Решения за сигурност и идентичност: Услугите за сигурност и самоличност осигуряват стратегии и решения, които помагат на клиентите да защитават своите ИТ инфраструктура, приложения и данни от вътрешни и външни заплахи.

4.3 Пакетни консултацияни 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.

4.4 Описание на услугите

4.4.1 Услуги за планиране

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 програмата на промени, която изгражда цифровия бизнес.

Цифрови съветнически услуги могат да се закупуват в пакети от ангажименти по 200, 400, 800 и 1600 часа. 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 бизнеса цифрови съветнически пакети:** Ангажимент под лидерството на цифров съветник и с поддръжката на екипа за предоставяне на услуги на Microsoft, който осигурява предварително дефинирани бизнес резултати за клиенти, търсещи решения с фокус върху технологиите и платформа за облачни услуги, мобилност и продуктивност.

✦ **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.

✦ **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.

4.4.2 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.

✦ **Изпълнение 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.

4.5 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.

4.6 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, изисквана 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.

5 Услуги за поддръжка

Microsoft Support е комплексно решение за поддръжка, което подпомага намаляването на разходите, увеличаването на продуктивността и използването 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.

5.1 Начин на закупуване

Premier Support се предлага като пакет или като отделни услуги по съществуващо споразумение за поддръжка чрез използване на работната поръчка за корпоративни услуги, както е описано по-долу:

Услуга	Определение
Пакети на корпоративно ниво	Комбинация от услуги, които предлагат поддръжка за всички търговски продукти и/или Онлайн услуги, поддържани от Microsoft, използвани в рамките на Вашата организация. Налични са опции за Конфигурируеми и Фиксирани пакети.
Пакети с подобрени решения	Пакет с услуги за поддръжка, който обхваща конкретен продукт на Microsoft или клиентска ИТ система. Наличен с Конфигурируемия пакет.

Забележка: ➤ посочва продукти, които е възможно да видите изброени във Вашата Работна поръчка.

5.2 Описания на пакетите

5.2.1 Пакети на корпоративно ниво

Опциите за Валидни за цялостната среда пакети включват: Конфигурирани пакети (направени така, че да отговарят на вашите изисквания) или фиксирани пакети (с предварително дефинирани услуги).

Конфигурируем пакет

Даден пакет за поддръжка се персонализира от продуктите, изброени по-долу, за да посрещне изискванията Ви.

Продукт	Налични Услуги
Проактивни услуги	Услугите, описани в раздел 5.3.1 „Проактивни услуги“, могат да се включат във вашия пакет за поддръжка
Управление на доставянето на услуги	Включва се във всички пакети. Моделът за доставка и нивото на услугата се персонализират, както е описано в раздел 5.3.2 „Управление на доставката на услуги“
Реактивни услуги	Услугите, описани в раздел 3.3.3 „Услуги за реакция“, могат да се включат във вашия пакет за поддръжка.
Подоброени услуги	Във вашия пакет за поддръжка могат да се включат допълнителни услуги, описани в раздел 5.4 „Разширени услуги“.

Фиксирани пакети

Пакет услуги за поддръжка от базово ниво с едногодишен срок

Продукт	Включени Услуги
Проактивни услуги	Една „Програма за оценяване на риска и здравето като услуга“
Управление на доставянето на услуги	Включва основно ниво на обслужване, предоставяно чрез модел с пул, описан в раздел 5.3.2 „Управление на доставката на услуги“
Реактивни услуги	До 20 часа „Поддръжка за решаване на проблеми“

5.2.2 Подоброени решения

Пакетите с Подоброени решения покриват конкретен продукт на Microsoft или клиентска ИТ система; наличните услуги са изброени по-долу.

Продукт	Описание
Поддръжка тип Premier за критично важни системи	Осигурява по-високо ниво на поддръжка за дефиниран набор от продукти на Microsoft, които се съдържат в критичните за мисията на бизнеса ви решения и са представени в раздел 5.5.1 „Premier - критични за мисията“

5.3 Описание на услугите

Продуктите, които се комбинират, за да формират Вашия пакет за Поддръжка Premier, са описани в настоящия раздел.

5.3.1 Проактивни услуги

Проактивните услуги подпомагат предотвратяването на проблеми във Вашата среда, базирана на технологии на Microsoft, и обикновено се планират предварително преди доставката на услугите, за да се гарантира наличността на ресурсите.

Услуги за внедряване

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

Услуги за поддръжка

✦ **Програма за оценка:** Оценка на дизайна, внедряването на технически решения, операциите или управлението на промените на вашите технологии от Microsoft, в сравнение с препоръчаните 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 препоръчвани практики. Инженер 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 инженер на Microsoft на вашата локация. Събраните данни се анализират от Microsoft чрез локални инструменти и ние Ви предоставяме отчет с нашите резултати и препоръки за решаване на проблеми.

✦ **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 за поддръжка на Microsoft.

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

✦ **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 работна среща за персонализирана оптимизация на системата във Вашето местоположение, фокусирана върху планиране на дейности за решаване на проблеми и прехвърляне на знания.

Услуги за оптимизиране

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

✦ **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.

✦ **Управлявани услуги:** Услуги за осигуряване на управление на вашата ИТ среда в облака със задачи, които може да включват дистанционно наблюдение, оптимизиране на ефективността, управление на данни и хостинг за среди като Office 365 и управление на приложения и виртуални машини в Azure. Управляваните услуги може да бъдат елемент от персонализирана програма за услуги за поддръжка, налични срещу допълнителна такса и дефинирани в приложение, посочено във вашата работна поръчка.

✦ **Услуги за отстраняване на проблеми:** Директно ангажиране с инженер 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.

Образователни услуги

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

✦ **Образование по поръчка:** Абонаментна услуга, която дава достъп до колекция от онлайн материали за обучение от библиотека за работилници, разработена от инженери на Microsoft. Абонаментите се продават на база „на работно място“.

✦ **Уеб кастове:** Хоствани от Microsoft образователни сесии, предоставяни отдалечено на аудитории през интернет. Уеб кастовите може да се закупуват на база участник или като обособена доставка за Вашата организация, както е указано в Работната Ви поръчка.

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

✦ **Персонализирани проактивни услуги:** Ангажимент с наш персонал за предоставяне на услуги, които не са описани в този документ; или лично, или онлайн, и под ваше ръководство. Тези ангажименти се измерват и ценообразуват в дни. Фокусните зони за Персонални проактивни услуги са:

- Услуги за поддръжка
- Услуги за оптимизиране

- Образователни услуги

➤ **Съдействие за поддръжка:** Където е налично, проактивните услуги може да се продават като количество часове за Помощ при поддръжката. Тези часове могат да се разменят за една или повече проактивни услуги, описани по-горе, на текущите тарифи, посочени от вашия представител за услуги на Microsoft. След планиране на проактивната услуга ще приспадне съответния брой часове за Помощ при поддръжката от Вашия баланс, закръглени до най-близкия час, с цел покриване на стойността на дневната ставка или фиксираната такса за услугата. Ако поръчате един вид услуга от Помощ при поддръжката и искате да я замените с друга, можете да приложите часовете, които вече сте закупили, към тази алтернативна услуга, ако това е приложимо и договорено с Вашия Мениджър за доставяне на услуги.

5.3.2 Управление на доставянето на услуги

➤ Управление на доставянето на услуги

Всички пакети на Поддръжка тип Premier са координирани и инициирани от Мениджър за доставяне на услуги (МДУ). В някои географски региони тази роля е известна и като „Технически мениджър на клиенти“ (ТМК) или „Мениджър по поддръжка на клиенти“ (МПК). За Поддръжка тип Premier за Разработчици и пакети, насочени към разработчици, управлението на доставянето на Вашите услуги се предоставя от Мениджър по развой на приложения (МРП), който притежава голяма компетентност по отношение на индустрията на разработването и задълбочени знания относно технологиите за разработчици. Това доставяне може да се прецизира на базата на модел на доставяне, ниво на услугата и географско местоположение. Ако не е указано друго във Вашата Работна поръчка, моделът на доставяне ще бъде Определен, а нивото на услугата ще бъде Основно.

Модел на доставяне

Продукт	Определение
Наборен	Осъществява се от група физически лица на отдалечено местоположение
Определен	Предоставя се на спорадичен принцип или на място, или отдалечено от упоменатото физическо лице, което също така обслужва и други клиенти на Поддръжката Premier на Microsoft
Отдаден	Предоставя се или на място, или отдалечено от упоменатото физическо лице, което се фокусира единствено върху един клиент на Поддръжката Premier на Microsoft

Ниво на услуга

Продукт	Определение
Основно	Включва обща координация плюс представяне на услуги, планиране на доставянето на услуги, прегледи на услуги, съвети за защитата от критична важност, управление на инциденти, управление в кризисни ситуации, информационни услуги и управление на абонаменти за услуги
Стандартно	Включва всички Основни услуги плюс Първоначална оценка и планиране на

Продукт	Определение
	дейности по възстановяване
Разширено	Включва всички Стандартни услуги плюс запознаване с жизнения цикъл на Продукт/Онлайн услуга на Microsoft, анализи и съвети за тенденциите при инцидентите, както и насоки за процеси

Подробни данни за обсега

Следните услуги са налични за клиенти, които закупуват Основно ниво на управление на доставяне на услуги:

Представяне на услуги: Общ преглед на услугите на Поддръжката Premier, включително обяснение на начина на избор и планиране на проактивни услуги и демонстрация на начина на регистриране на заявките за асистирана реактивна поддръжка и използване на наличните инструменти.

План за доставяне на услуги (ПДУ): Основата на Вашите услуги за Поддръжката Premier, която включва персонализиран план за услуги, създаден в сътрудничество с Вашия екип, за определяне как и кога следва да се изпълнят услугите. Ние наблюдаваме и регулираме Вашия ПДУ на базата на нуждите Ви по време на целия срок на ангажимента.

Прегледи на услуги: Постоянно правим преглед на услугите за изминалия период, съобщаваме Ви какво е било доставено и подобрено, преглеждаме обратната връзка от Вас и обсъждаме всички евентуално необходими действия или промени. Тези прегледи може да се състоят от стандартни доклади за и виртуални или на място срещи за състоянието на услугите, (ако пътуването към съответното място е разрешено). Ако използвате онлайн услуги, Вашите прегледи на услуги ще включват състоянието на заявките за услуги и инциденти, свързани с услуги, както и информация за времето на експлоатация. Персонализиране на прегледите на услугите също е налично, но това може да изисква допълнителна покупка в зависимост от нивото на Управление на доставяне на услуги, включено във Вашите закупени услуги.

Съвети от критична важност за поддържане на защитата: Известие за важните Бюлетени на Microsoft за сигурността. Ако имате Определен или Отдаден МДУ, той ще Ви съдейства за оценката на влиянието на тази информация върху Вашата ИТ инфраструктура.

Управление на инциденти: Контрол от страна на Вашия МДУ върху инцидентите, свързани с поддръжката, който води до своевременни решения и високо качество на доставяната поддръжка. Това може да включва разработване на планове за реакция при инциденти, идентифициране на основно лице за контакт за актуализации на състоянието по време на инциденти и улесняване на анализа на основната причина след възникването на даден инцидент. Ако използвате онлайн услуги, това може да включва резюме на причината за инцидента и Споразумението за услуги (SLA).

Управление на кризисни ситуации: Постоянен контрол върху проблемите и комуникация към Вас от МДУ и Мениджърите за критични ситуации по време на ситуации, в които изпитвате въздействия от критична важност върху бизнеса.

Информационни услуги: Доставяне на бюлетени, уеб сайтове и ресурси, фокусирани върху продукти и услуги на Microsoft, свързани с Вашата среда. Може да включват

информация за поддръжка и експлоатация на технологии на Microsoft, инструменти за отстраняване на неизправности и препратки към статии в базата знания.

Управление на абонаменти за услуги: За клиенти, които използват онлайн услуги, Вашият МДУ може да съдейства при ескалирането на проблеми, свързани с Ваши абонаменти за онлайн услуги, и да предоставя отговори на въпроси относно плащането, предоставянето на акаунти и кредитите по SLA.

Клиенти, които закупуват Стандартно ниво на услуги, ще получат Основното ниво услуги плюс следните допълнителни услуги:

Първоначална оценка: Оценка за идентифициране на нуждите за услуги в рамките на Вашата оперативна ИТ среда, която Ви помага да изградите план от действия за достигане на желаното състояние на Вашите ИТ операции. За клиенти, които използват онлайн услуги, Вашият МДУ може да организира анализ на локалната инфраструктура, изисквана за свързване на потребители към онлайн услугата. В допълнение МДУ ще работи съвместно с Вашия персонал за документиране на рисковете, които може да повлияят на Вашата възможност за свързване, и за предлагане на потенциални решения за намалявания на риска.

Планиране на възстановителни дейности: Консолидиран модел от действия за подобрения, произтичащи от резултатите от проактивните оценки. Тези резултати ще се документират като съвет за подобрение със свързаните възстановителни дейности в рамките на Вашия ПДУ. Контрол върху плана се осъществява чрез планирани прегледи на услуги.

➦ **Управление на предоставяне на услуги на място:** Възможни са 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.

Клиенти, които закупуват Разширено ниво на услуги, ще получат услугите, изброени в нивата Основно и Стандартно, плюс следните допълнителни услуги:

Запознаване с жизнения цикъл на Продуктите/Онлайн услугите на Microsoft: Редовни отчети за развития в рамките на организацията на Microsoft и съвети относно всякакви актуализации на жизнения цикъл на продукт на Microsoft или схема, която може да се приложи и да е от полза за Вашата организация. За клиенти, които използват онлайн услуги, Вашият МДУ ще провежда месечна (или както е необходимо) комуникация, свързана с надстройките на услугите и планираните прекъсвания на Вашите абонирани онлайн услуги.

Анализ и съвети за тенденциите при инцидентите: Един или няколко прегледа на Вашата хронология на инцидентите, фокусирани върху аспектите на инцидентите, свързани с хора, процеси и технологии, с високо въздействие върху бизнес процеса, регистрирани към нас и включващи която и да е поддържана технология на Microsoft. Резултатите от прегледа ще бъдат препоръки за дейности за подобряване на операциите в допълнение към готовността на хората или технологичните промени, като всичките са насочени към подпомагане на намаляването на Вашите оперативни разходи за ИТ.

Насоки за процеси: Ще се предостави основна информация относно препоръчителни процеси.

5.3.3 Реактивни услуги

Реактивните услуги може да включват всякаква комбинация от следните услуги:

➤ **Поддръжка за разрешаване на проблеми (ПРП):** Съдействие за проблеми с определени симптоми, възникнали при употребата на продукти на Microsoft, когато има разумни основания да се смята, че въпросните проблеми са причинени от продукти на Microsoft. Определенията за ниво на спешност, нашето прогнозирано първоначално време на реакция и изискванията за подаване са описани подробно в „[Таблица: Реакция при инциденти](#).”

ПРП се начислява на база часове, които се приспадат от предварително заплатените часове, установени във Вашата Работна поръчка. Ако установим, че проблемът е възникнал от бърз в продукт с мейнстрийм поддръжка, няма да извадим PRS часове. Ако изчерпате всички предплатени часове, докато ние адресираме конкретен проблем, ще Ви таксуваме със задна дата и трябва да закупите допълнителни ПРП часове, преди да отговорим на допълнителни инциденти. При Ваша заявка ще 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.

При необходимост ПРП се предоставя за онлайн услуги. Закупените ПРП часове няма да се приспадат за инциденти, открити срещу тези технологии.

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 по-високо или по-ниско ниво на спешност.

Таблица: Реакция при инциденти

Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
Спешност 1 Катастрофално въздействие върху бизнес процеса: <ul style="list-style-type: none"> Пълна загуба на основен бизнес процес, като работата основателно не може да продължи Нужно е да се обърне внимание незабавно 	<ul style="list-style-type: none"> Първи отговор по телефон в рамките на един час или по-малко Наши ресурси на Вашето местоположение при първа възможност Назначен Мениджър за критични ситуации¹ Непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата² Скоростно ескалиране в Microsoft на екипите, отговарящи за продукта Известие до наши старши ръководители 	<ul style="list-style-type: none"> Известие до Ваши старши ръководители Заделяне на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата² Скоростен достъп и отговор от компетентния орган за промяна Изпращане само по телефон³
Спешност А Критично въздействие върху бизнес процеса: <ul style="list-style-type: none"> Значителна загуба или деградация на услуги 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 Наши ресурси на Вашето местоположение при необходимост Назначен Мениджър за критични ситуации¹ Непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата² Известие до наши Старши мениджъри 	<ul style="list-style-type: none"> Заделяне на подходящи ресурси за поддържане на непрестанни усилия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата² Скоростен достъп и отговор от компетентния орган за промяна Уведомяване на мениджърите Изпращане само по телефон³
Спешност Б Умерено въздействие върху бизнес процеса: <ul style="list-style-type: none"> Умерена загуба или деградация на услуги, но работата може да продължи с намалена продуктивност 	<ul style="list-style-type: none"> Първи отговор по телефон в рамките на два часа или по-малко Работа по отстраняването само в работно време^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> Заделяне на подходящи ресурси за координиране с усилията на Microsoft Достъп и отговор от компетентния орган за контрол върху промяната в рамките на четири

Спешност и ситуация	Ответна реакция, очаквана от нас	Ответна реакция, очаквана от Вас
<ul style="list-style-type: none"> Нужно е да се обърне внимание в рамките на два работни часа⁵ 		<p>работни часа</p> <ul style="list-style-type: none"> Подаване по телефон или в уеб
<p>Спешност В</p> <p>Минимално въздействие върху бизнес процеса:</p> <ul style="list-style-type: none"> В основни линии нормално функциониране с минимални или никакви препятствия на услуги Нужно е да се обърне внимание в рамките на четири работни часа⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Първи отговор по телефон в рамките на четири часа или по-малко Работа по отстраняването само в работно време⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Точна информация за контакт с притежателя на случая Отговор в рамките на 24 часа Подаване по телефон или в уеб

¹ Мениджърите за критични ситуации са физически лица, които са назначени да съдействат за бързото намиране на решение на проблемите чрез ангажиране, ескалиране, осигуряване на ресурси и координация на случаите.

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 Можете да изпращате заявки за поддръжка за онлайн услуги чрез съответните портали за поддръжка на онлайн услуги.

⁴ 24/7 поддръжка за проблеми от ниво В не се предлага за всички географски локации. За повече информация се консултирайте с Вашия МДУ.

⁵ Работното време обикновено се дефинира от 09:00 часа до 17:30 часа Местно стандартно време, като се изключват празниците, съботите и неделите. Работните часове може леко да се различават във Вашата страна.

➤ **Поддръжка на място:** Поддръжката на място предоставя съдействие във Вашето местоположение. Тази услуга зависи от наличността на ресурси на Microsoft и е възможно да се изисква допълнителна такса за всяко посещение на място.

➤ **Помощ при поддръжката за разработване:** 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.

➤ **Услуги тип „Съвет“:** Базирана на телефонна комуникация поддръжка за краткосрочни (обикновено шест часа или по-малко) и непланирани проблеми за Професионалисти и Разработчици в сферата на ИТ. Услугите тип „Съвет“ може да включват съвети, насоки, анализ на основна причина и прехвърляне на знания с цел да Ви улеснят във 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. Услугите тип „Съвет“ се продават като количество часове, изброени във Вашата Работна поръчка.

5.4 Подобри услуги

Продуктите, описани в този раздел, са налични като допълнения, разширения и модификации на Вашия пакет за Поддръжка Premier срещу допълнителна такса.

5.4.1 Ускорени пакети

🔗 **Ускорени пакети:** Състоят се от предварително избрани проактивни услуги, описани в раздел 5.3.1, и се доставят в предварителна поредност така, че да адресират бизнес целите на клиента. Подробни данни за услугите, включени в конкретните пакети, и тяхната последователност на предоставяне са налични чрез Вашия Мениджър за доставяне на услуги. Всеки Ускорен пакет включва предоставяне на услугите с цел:

- Дефиниране на критериите за успех и графиците за доставяне
- Идентифициране на целевата среда
- Въвеждане на роли и отговорности
- Разяснение относно Проактивните услуги, които ще се доставят

5.4.2 Определена Инженерна поддръжка

🔗 **Определена Инженерна поддръжка (ОИП):** Съдействие за превенция, налично в обичайното работно време, за поддръжка на конкретни продукти и технологии на Microsoft, за които има споразумение с вас и са посочени във вашата работна поръчка. Услугите за ОИП се закупуват като пакет часове предварително, като ние приспадаме часовете от акаунта Ви след използването им. Ресурсите за ОИП са разпределени, приоритизирани и назначавани съгласно споразумението между страните по време на среща за инициране на ангажимент, след което са документирани като част от Вашия План за доставяне на услугите. Услугите за ОИП се доставят за единично местоположение за поддръжка в определеното местоположение за поддръжка, указано във Вашата Работна поръчка.

Областите за фокус на услугите за ОИП са:

- Помощ при разработването и внедряването 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.
- Поддържане на задълбочени познания за Вашите настоящи и бъдещи бизнес изисквания и конфигуриране на Вашата среда за информационни технологии.
- Проактивно документиране на препоръките за използването на доставки, свързани с Поддръжката Premier (напр. прегледи на поддръжката, проверка за изправност, работни срещи, програми за оценка на риска и др.)
- 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 оперативни умения на Вашия персонал по поддръжката.
- Насърчаване и съдействие при създаването и поддръжката на специална клиентска документация с цел поддръжка на конфигурацията на Вашата работна среда, аварийно възстановяване, мрежовата топология и други за конкретните технологии на Microsoft.

5.4.3 Персонална поддръжка

✎ **Персонална поддръжка:** Персоналната поддръжка предоставя ограничена непрекъсната поддръжка за определен брой продукти и сервизни пакети, които са достигнали края на жизнения си цикъл според дефиницията в „Правила за жизнения цикъл на поддръжката на Microsoft“ на адрес: <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Продуктите (и версиите) и/или пакетите с услуги, за които сте закупили Персонална поддръжка, ще са указани във Вашата Работна поръчка.

Таксите за участие в програмата за персонализирана поддръжка се изчисляват сякаш сте се записали през първия ден, в който програмата за персонализирана поддръжка е била налична (например, ако персонализираната поддръжка за Windows Server 2003 SP2 е станала налична на 15 юли 2015 г., но вие сте се записали на 13 октомври 2015 г., таксата Ви за програмата се начислява от 15 юли 2015 г.). Таксите за записване за Персонална поддръжка не подлежат на възстановяване и не може да се прехвърлят между Персонална поддръжка тип Standard и Персонална поддръжка тип Essentials.

Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения:

- Трябва да разполагате с действащо споразумение за Поддръжка Premier с достатъчен брой часове за Поддръжка за разрешаване на проблеми, за да подкрепите заявка за услуги за Персонална поддръжка или заявка за актуална корекция. Ако споразумението Ви за Поддръжка Premier изгуби сила или се прекрати, услугата за Персонална поддръжка ще се прекрати на същата дата.
- Трябва да инсталирате и изпълнявате най-новия пакет с услуги за записаните продукти, изброени във Вашата Работна поръчка, преди да получите Персонална поддръжка.
- 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/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 Персоналната поддръжка – „устройство“ е всяка единица, физическа или виртуална, на която клиентът иска да внедри актуализация на защитата за даден продукт. Броят устройства трябва да е равен на броя внедрявания на актуализацията на защитата или актуалната корекция, а не на физическия брой устройства. Броят устройства 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/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).

- Актуализациите за сигурност, включени в таксата за записване в програмата, се определят от вида закупена услуга за персонализирана поддръжка и записания продукт, както е описано по-долу:
 - **Персонална поддръжка тип Standard:** Предоставя поддръжка за продукти с дати на оттегляне на поддръжката *преди* 1 януари 2010 г. и включва актуализации за уязвимости на защитата, определени от Центъра за реакции по сигурността на Microsoft (MSRC) като Критични или Важни.
 - **Персонална поддръжка тип Standard:** Предоставя поддръжка за продукти с дати на оттегляне на поддръжката *след* 1 януари 2010 г. и 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.
 - **Персонална поддръжка тип Essentials:** Предоставя възможността за закупуване на актуализации на защитата, оценени от MSRC като Критични, срещу допълнителна такса за всяка актуализация и за всяко устройство. Актуализации на защитата, оценени като Важни, не са налични.
- Три месеца е минималният срок на Персоналната поддръжка. 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.
- Можете да изискате достъп до актуализации на защитата и несвързани със защитата актуални корекции (където са налични) за указани лица за контакт, определени от Вас. Вие се съгласявате да ни уведомявате за които и да е промени във връзка с това(е/и) указано(и) лице(а) за контакт. Актуализации на защитата и актуални корекции не може да се разпространяват на несвързани трети лица без нашето писмено съгласие.
- 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 актуални корекции, Вие приемате, че може да има случаи, в които актуализации на защитата или несвързани със защитата актуални корекции, включително Критични и Важни актуализации на защитата, не може да се създават или предоставят.
- Всички заявки за Поддръжка за разрешаване на проблеми трябва да се подават по телефона от определените от Вас лица за контакт.
- Ако закупвате Персонална поддръжка директно от Microsoft, можете да прилагате несвързани със защитата актуални корекции и актуализации на защитата за съответния(те) Записан(и) продукт(и), включително Записан(и) продукт(и), придобит(и) чрез Корпоративно лицензиране от Microsoft или Лицензионно споразумение за доставчици на услуги на Microsoft.
- Партньори, които хостват Windows Server чрез Лицензионно споразумение за доставчици на услуги на Microsoft (SPLA), не отговарят на условията за закупуване на Персонална поддръжка за използване от тяхна страна или от страна на техните клиенти.

- За решения, насочени към Партньори, се прилага следното:
 - Актуалните корекции и актуализациите на защитата, издадени Ви от Microsoft съгласно Персоналната поддръжка, са единствено за вътрешно използване, освен ако не разполагате с актуално Приложение за подизпълнение на услуги за поддръжка на Microsoft.
 - Лицензионните права, предоставени за Актуализации на защитата и актуалните корекции, са ограничени до вътрешни бизнес операции на отделните клиенти, посочени във Формуляра за повторно разпространение на актуални корекции съгласно Персоналната поддръжка, и не са предназначени за последващо разпространение.
 - Ценообразуването на клиента се прилага за всеки отделен клиент, посочен във формуляра за Повторно разпространение на актуални корекции съгласно Персоналната поддръжка, приложен към Приложението за подизпълнение на услуги за поддръжка на Microsoft. Сумата, която сте задължени да заплатите на Microsoft, е равна на сумата от всички цени за всеки отделен клиент, посочен във формуляра за Повторно разпространение на актуални корекции съгласно Персоналната поддръжка, а не се определя като обща сума за всички Ваши клиенти.
 - Използването на актуализация(и) на защитата и актуална(и) корекция(и) от даден партньор в неговата хоствана среда е пряка полза само за партньора и не може да се разпространява повторно на трети лица.

5.4.4 Разширена поддръжка за Актуална корекция

➤ **Разширена поддръжка за Актуална корекция:** Разширената поддръжка за Актуална корекция позволява да подавате заявки за Актуални корекции, несвързани със защитата, за софтуер на Microsoft, който е навлязъл във Фазата на Разширена поддръжка, както е дефинирана на <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения:

- Трябва да разполагате с действащо споразумение за Поддръжка Premier с достатъчен брой часове за Поддръжка за разрешаване на проблеми, за да подкрепите заявка за актуална корекция. Ако Вашето споразумение за Поддръжка Premier изгуби сила или се прекрати, услугата за Разширена поддръжка за Актуална корекция ще се прекрати на същата дата.
- 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 доставяне за актуални корекции за версии, които не са на английски език, на записаните продукти, посочени във Вашата Работна поръчка, може да варират и може да се прилагат такси за локализация.

- Часовете за Поддръжката за разрешаване на проблеми трябва да са налични съгласно Вашата Работна поръчка към момента на подаване на заявка за дадена актуална корекция.
- Няма да предоставяме добавени функции, функционалности, актуализации или промени в дизайна. Ще адресираме проблеми само в записаните продукти, свързани със срив, загуба на данни или други съществени отклонения от документираната функционалност на продукта.

5.4.5 Поддръжка Premier тип Ultimate

➤ **Поддръжка Premier тип Ultimate:** Променя услугите, налични съгласно Реактивните услуги, за да предостави необходимата Поддръжка за разрешаване на проблеми.

Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения:

- Поддръжката Premier тип Ultimate е ограничена до броя лица за контакт, указани във Вашата Работна поръчка.
- За да останете записани за Поддръжка Premier тип Ultimate, Вие се съгласявате да използвате разумни от търговска гледна точка усилия за отстраняване на всякакви проблеми, посочени от Ваша оценка или инициирана от Microsoft оценка, в рамките на 30 дни от създаването на обобщение на оценката.
- Всяка страна има право да прекрати споразумението за услугата за Поддръжка Premier тип Ultimate с 30-дневно писмено предизвестие, ако която и да е страна не успее да отстрани проблемите, или с 60-дневно писмено предизвестие.
- Клиентите на Поддръжката Premier тип Ultimate, които прекратят споразумението си преди края на срока, получават съразмерно възстановяване за неизползваните услуги, освен ако прекратяването не се дължи на неизпълнението на задължението за полагане на усилия за отстраняване на проблем.
- Поддръжката тип Premier Ultimate може да не е налична във всички местоположения за поддръжка

5.4.6 Поддръжка Трето ниво

➤ **Поддръжка от Трето ниво:** Пряк достъп до най-опитните специалисти на Microsoft в определена област или области, свързани с продуктите, които отговарят на Ваши заявки за Разрешаване на проблеми за технологиите на Microsoft, указани във Вашата Работна поръчка.

Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения:

- Заявки за Разрешаване на проблеми, подадени към Екип за Поддръжка от Трето ниво, може да изискват ресурси от професионалисти по стандартната поддръжка на продукти с цел разрешаване на проблема, въпреки че екипът по Поддръжка от Трето ниво запазва основната отговорност за заявката.
- Имате право да приложите часове за Поддръжка от Трето ниво към стандартните услуги за Поддръжка за разрешаване на проблеми, но часовете за стандартна Поддръжка за отстраняване на проблеми не може да се прилагат към заявки за Поддръжка от Трето ниво.

- Работното време на Екип за Поддръжка от Трето ниво и наличността на пазара на услуги от трето ниво варират според страната. За повече информация се консултирайте с Вашия МДУ.
- Тази услуга изисква такса за записване, допълва часовете на Вашата Поддръжка за разрешаване на проблеми и не е налична във всички местоположения за поддръжка.
- Ако използвате поддръжка от Трето ниво заедно с Обединени ПРП часове, Вашите такси за Трето ниво може да се базират на цялото количество Обединени ПРП часове.

5.5 Подобвени решения

Пакетите с подобвени решения предоставят допълнителни ресурси по поддръжката за конкретен продукт на Microsoft или клиентска ИТ система.

5.5.1 Поддръжка тип Premier за критично важни системи

✦ **Поддръжка тип Premier за критично важни системи (РМС):** Предоставя по-високо ниво на поддръжка за конкретен набор продукти на Microsoft, които съставят част от критични за бизнеса Ви решения, както е указано във Вашата Работна поръчка. РМС предоставя персонализирана програма за услуги по поддръжката, налична е срещу допълнителна такса и е дефинирана в Приложение, към което препраща Вашата Работна поръчка.

5.6 Решения, насочени към Партньори

✦ **Решения, насочени към Партньори:** За Партньори на Microsoft това решение предоставя на клиентите на Партньора достъп до услуги за поддръжка, както е описано в Приложението за подизпълнение на услуги. Тези услуги ще се предоставят от Microsoft от Ваше име. Тези услуги са налични само за Партньори на Microsoft, които разполагат с актуално Приложение за подизпълнение на услуги по поддръжка на Microsoft. Свържете се с Вашите представители за Услугите на Microsoft за допълнителна информация.

5.7 Решения за поддръжка тип Global

✦ **Решения за поддръжка тип Global:** С поддръжката тип Premier Global можете да получите поддръжка тип Premier в едно или повече Местоположения за поддръжка. Поддръжката тип Premier Global е налична като част от Конфигурируем пакет, както е описано по-долу.

- **Обслужващо:** Това е местоположението за поддръжка, където сте се договорили с Microsoft за услуги за поддръжка тип Premier Global. Освен ако не е отбелязано друго, това ще е местоположението за поддръжка на Вашия Назначен или Отреден мениджър за доставяне на поддръжка.
- **В обратна посока:** Това е местоположение за поддръжка, посочено във Вашата Работна поръчка за услуги Enterprise за получаване на услуги, различно от Обслужващото местоположение за поддръжка.

Проактивните услуги, Ответните услуги, Управлението на доставянето на услуги и Подобвените услуги се доставят съгласно описаното в настоящото описание на услугите и последващите му изменения.

- **Проактивни услуги:** Можете да прехвърляте Проактивни услуги от едно определено местоположение за поддръжка към друго определено местоположение за поддръжка, изброено във Вашата(ите) Работна(и) поръчка(и).
- **Ответни услуги:** Можете да изберете да закупите всички Ваши часове за Поддръжка за разрешаване на проблеми (ПРП) във Вашето Обслужващо местоположение за поддръжка. Наричат се „Обединени часове за разрешаване на проблеми“. Можете да прехвърляте ПРП часове от едно определено местоположение за поддръжка към друго определено местоположение за поддръжка, изброено във Вашата(ите) Работна(и) поръчка(и).

Можем да разрешим на Вашето(ите) неотредено(и) местоположение(я) за поддръжка да участва(т) в отдалечени Проактивни услуги и услуги за Поддръжка за разрешаване на проблеми, които са отредени за конкретно местоположение за поддръжка. Това участие ще се разрешава в зависимост от наличността.

Мениджър за доставяне на услуги: Вашият Мениджър за доставяне на глобални услуги е или Определен, или Отреден ресурс, и ще Ви предоставя Разширено ниво на услуги, както е определено в Раздел 5.3.2. В допълнение този ресурс ще предоставя координация на услугите и управление на отчитането в различни страни.

Специфични за дадена услуга предварителни условия и ограничения:

- **Разлики в таксите:** Таксите за Проактивни услуги и Поддръжка за разрешаване на проблеми може да се различават в зависимост от страната. Microsoft си запазва правото да Ви фактурира които и да е разлики в таксите или в случай на почасови Услуги – да коригира часовете за уреждане на които и да е разлики в таксите между страните.
- Предоставянето на ПРП при необходимост по абонаменти за Office 365 и Microsoft Azure е налично за всички отредени местоположения за поддръжка.
- **Консолидиране на плащанията:** Освен ако не е отбелязано друго, ще Ви се издава единична фактура за таксите, начислени за всички местоположения за поддръжка, указани във Вашата Работна поръчка. Фактурата ще се доставя до местоположението за поддръжка, отредено от Вас. Данъците, ако е приложимо, ще се определят на база на Вашето местоположение за доставяне на поддръжка и ще се добавят към Вашата фактура, както е уместно. Само Вие носите отговорност за които и да е дължими допълнителни данъци.
- Възможно е да се прилагат ограничения или промени на наличните услуги в зависимост от местоположението за поддръжка.
- **Изключения при консолидирането на плащанията:** Всяка от услугите, доставяни в Република Индия, Япония, Китайска народна република, Република Китай (Тайван) и Република Корея, трябва да има отделна Работна поръчка за услуги Enterprise, която изброява услугите, които се доставят в указаното местоположение за поддръжка. Услугите ще се фактурират и доставят до Вашето местоположение за поддръжка в тази страна и който и да е приложим местен данък ще се прилага спрямо съответната фактура.

5.8 Допълнителни правила и условия

Всички Услуги Premier се предоставят на база следните предварителни условия и предположения:

- Възможно е да се наложи да изпълните изисквани от нас дейности за определяне и разрешаване на проблем. 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 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.
- Всички услуги се предоставят отдалечено до Вашето местоположение в страната, посочена във Вашата Работна поръчка, освен ако не е постановено друго в писмен вид. Ако са установени местоположения в повече от една страна, Вие получавате услуги от определен Мениджър за доставяне на глобални услуги и може да включите ресурси за Услуги на всяко едно от местоположенията за доставяне на глобални услуги. Работната поръчка описва услугите, които ще бъдат предоставяни на всяко едно от местоположенията, предназначени за глобална поддръжка.
- При взаимно договаряне за посещения на място, които не са предплатени, ние Ви начисляваме приемливи такси за пътни и режийни разходи или по Ваша заявка приспадаме еквивалентен брой часове за Поддръжка за решаване на проблеми, за да покрием разноските.
- 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.
- Предоставяме поддръжка за всички версии на общодостъпните и налични в търговската мрежа продукти на Microsoft, посочени в „Списъка с продукти“, публикуван от Microsoft периодично в интернет 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 услугите или изрично изключените продукти от уеб сайта на Microsoft Premier Online <http://premier.microsoft.com>. Поддръжка под формата на актуална корекция за проблеми, несвързани със защитата, не е налична за продукти на Microsoft, които са навлезли във Фаза на Разширена поддръжка според определението на адрес <http://support.microsoft.com/lifecycle>, освен ако не сте закупили подобна поддръжка, както е описано в настоящото Описание на услуги като Разширена поддръжка за Актуална корекция или в Приложение, прикачено към Вашата Работна поръчка.
- Поддръжка за предварителни издания и бета-продукти не се предвижда, 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.

- Ако сте поръчали един вид услуга и искате да я замените с друг вид, Вие може да приложите еквивалентна стойност към алтернативна услуга, където е приложимо и договорено с Вашия МДУ.
- 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 добавянето на допълнителни услуги към пакета Ви за поддръжка чрез покупка, конвертирането на Инциденти, свързани с Ползите от Софтуерната осигуровка, може да изисква включване на съответно ниво на Управление на доставянето на услуги за улесняване на доставянето.
- Инциденти, свързани с Ползите от Софтуерната осигуровка, може да се конвертират само в часове на Поддръжка за разрешаване на проблеми или Поддръжка от Трето ниво. Допълнителни услуги може да са налични във Вашата географска област, свържете се с Вашия МДУ за подробности. След 30 дни си запазваме правото да Ви фактурираме за еквивалентната стойност на всеки дефицит за инциденти, свързани с Ползите от Софтуерната осигуровка, които сте изпратили за конвертиране в подходящи услуги за Premier поддръжка, както е посочено във Вашата работна поръчка.
- 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.

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

5.9 Вашите задължения

Оптимизирането на ползите от Поддръжката Premier зависи от изпълнението от Ваша страна на следните задължения, допълващи тези, изложени във всички приложими Приложения.

Неспазването на изложените по-долу задължения може да доведе до забавяне на услугата:

- Вие можете да укажете лицата за контакт във Вашата Работна поръчка, като едно от тях трябва да е известно като Мениджър за поддръжка на клиенти (МПК). МПК носи отговорност за ръководенето на Вашия екип и за управлението на всички Ваши дейности по поддръжката и вътрешните процеси за подаване на заявки за услуги за поддръжка към нас. Всяко лице за контакт получава индивидуален номер на акаунт за достъп до уеб сайта Microsoft Premier Online за заявяването на проблеми при поддръжката и за достъп да Вашия екип за доставяне на услуги на Microsoft. Вашите администратори на онлайн услуги може също да могат да изпращат заявки за поддръжка за онлайн услуги чрез съответните портали за поддръжка на онлайн услуги. В допълнение към указаните лица за контакти Вие може също да укажете два вида групи лица за контакт, както следва:
 - Единият вид лица за контакт получават споделен ИД на акаунт, който предоставя достъп до уеб сайта Microsoft Premier Online за информация и могат да заявяват заявки за поддръжка.
 - Другият вид лица за контакт получават споделен ИД на акаунт, който предоставя достъп до уеб сайта Microsoft Premier Online само за информация.
- Вие се съгласявате да ни уведомявате за които и да е промени в отредените лица за контакт, указани във Вашата Работна поръчка.
- Вие приемате да работите съвместно с нас за изготвянето на план за използване на услугите на база на нивото на услугите, което сте закупили.
- Вие подавате заявки за проактивни услуги заедно с всички необходими/приложими данни не по-късно от 60 дни преди датата на изтичане на срока на приложимата Работна поръчка.
- 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 се съгласявате да осигурите на нашия Екип за доставяне на услуги (за който сте заявили присъствие на място) достъп до телефон и високоскоростен интернет в допълнение към достъпа до вътрешните Ви системи и инструменти за диагностициране.
- Вие отговаряте за покриването на пътните разходи и разходите, направени от Вашите служители или контрагенти.
- Възможно е Мениджърът за доставяне на услуги да изиска от Вас изпълнението на други отговорности, специфични за закупената от Вас услуга.

6 Промени в документа

Съществените допълнения, изменения и заличавания, направени по настоящата версия, са:

Януари 2017 г.

В този документ са направени допълнения и изменения, които ревизират описанието на услугите.

Допълнения:

- 2: Microsoft Professional Services – Добавен е раздел за дефиниране на категориите налични професионални услуги
- 3: Услуги на корпоративно ниво – Добавен е раздел за услугите, които могат да се продават като MCS или Premier предложение
 - 3.1 Начин на закупуване
 - 3.2 Услуги за планиране
 - 3.3 Услуги за оптимизиране
- 4: Консултантски услуги
 - Добавено е обобщително описание
 - 4.2 Персонализирани консултантски услуги – добавени са услуги за персонализиране
 - 4.3 Пакетни консултантски услуги – добавен е раздел с услуги за планиране
 - 4.3 Пакетни консултантски услуги – добавен е раздел с услуги за внедряване
- 5: Услуги за поддръжка
 - Добавено е обобщително описание
 - 5.3.1 Проактивни услуги – добавен е раздел с услуги за внедряване
 - 5.3.1 Проактивни услуги – добавен е раздел с услуги за поддръжка
 - 5.3.1 Проактивни услуги – добавен е раздел с услуги за оптимизиране

Изменения:

- 3.3 Услугите за усвояване са преместени под услугите за оптимизиране от раздела с оперативни услуги на услугите за поддръжка
- 4.5 Правни забележки и ограничения – точки 1 и 5 – „Програмата за корпоративна стратегия на консултантските услуги“ е заменено с „Цифрови съветнически услуги“
- 5.3.1 Проактивни услуги:
 - Описанието на Chalk Talks е променено

Заличавания:

- 4.5 Правни забележки и ограничения – точки 2 и 4 са премахнати.

- 5.1 Пакетите с фокус върху разработчиците са премахнати от таблицата „Начин на закупуване – Услуга“.
- 5.3.1 „Проактивни услуги – Услуги за оценка“ е заменено с „Услуги за поддръжка“
- 5.3.1 „Проактивни услуги – Оперативни услуги“ е премахнато

Юли 2016 г.

Допълнения:

- 2.2: Персонализирани консултацияни услуги
- 2.3: Пакетни консултацияни услуги
- 2.3.1: Програма от цифрови съветнически услуги
- 3.3.1: Тип на услугата „Услуги за усвояване“
- 3.3.1: Тип на услугата „Доказателство за концепция“
- 3.3.1: Тип на услугата „Услуги за защита“

Изменения:

- 2.1: Как се закупуват консултацияни услуги
- 3.2.1: Анотации за РП за пакети за цяла фирма
- 3.3.1: Тип на услугата „Програма за оценка“
- 3.3.1: Език на тип на услугата „Програма за оценка на рискове и здраве като услуга“ (ПОРЗ като услуга)
- 3.3.2: Терминология на Управление на предоставяне на услуги на място
- 3.3.3: Поддръжка за решаване на проблеми за доставчици на технологии и продукти на трети страни в мейнстрийм поддръжката
- 3.3.3: Разяснение на локация за 24x7 поддръжка за ниво В
- 3.4.3: Актуализация на език за такса за програма за участие за персонализирана поддръжка
- 3.4.5: Анотация на РП за Premier Ultimate
- 3.9: Изисквания за конвертиране на инциденти за Ползи от софтуерна осигуровка
- 3.9: Език на портал за поддръжка за изпращане на заявка за поддръжка за облачни услуги

Заличавания:

- 2.3.1: Програма за Корпоративна стратегия
- 3.3.1: Тип на услугата „Програма за оценка на защита“

Януари 2016 г.

Допълнения:

- 3.3.1: Тип на услугата „Програма за оценка“
- 3.4.2: Уточнение на местоположението за поддръжка за Отредена Инженерна поддръжка
- 3.4.3: Уточнение на местоположението за Персонална поддръжка
- 3.4.3: Изискване на достъп до актуализации на защитата и актуални корекции за указани лица за контакт.
- 3.4.5: Уточнение на местоположението за поддръжка за поддръжка тип Premier Ultimate
- 3.4.6: Уточнение на местоположението за поддръжка за Поддръжка от Трето ниво
- 3.7: Решения за поддръжка тип Global
- 3.8: Съхранение, обработване и осъществяване на достъп до клиентски данни.
- 3.9: Известие за промени в указаните лица за контакт в Работната поръчка.

Изменения:

- 3.3.2: Уточнение на изискването за Мениджър за доставяне на услуги. И преглед на езика на мениджъра по развой на приложения (МРП).

Октомври 2015 г.

Допълнения:

- 2.3.2: Нови модули – „Оптимизация на портфолио с проекти“; „Оптимизация на портфолио с приложения“
- 3.3.2: Описание на ролята Мениджър по развой на приложения (МРП) съгласно управлението на доставяне на Услуги
- 3.7: водещ символ 18: Език на изискванията към платформата

Изменения:

- 2.1: Актуализации на описанието в таблицата „Програма за Корпоративна стратегия и Business Ready Cloud“
- 2.2.2: Таблица „Ангажимент по ESP Business Ready Cloud“ – променени фази на Подхода
- 2.3: Променено описание на Програмата за Корпоративна стратегия и описанието на услугите
- 2.3.2: Промени в описанието на модулите:
 - Работна среща за идентифициране на стойност
 - Опции и препоръки относно архитектурата
 - План за стойност
 - Разработване на бизнес ситуация
 - Управление на усвояването и промяната
 - Управление на стойността
 - Управление на ръководенето, риска и съответствието (GRC) по програмата

- 3.2.1: Описанието на Ускорените пакети е преместено в Раздел 3.4
- 3.3.1: Офлайн оценка: добавена опция за отдалечено доставяне
- 3.3.1: Въвеждане на ускорител: добавена опция за съдействие при надстройване
- 3.3.3: Поддръжка за разрешаване на проблеми (ПРП): коригиран език за спешност на инцидентите
- 3.4.3 „Персонална поддръжка“: актуализация на изискванията относно плана за мигриране

Заличавания:

- 3.3.2: Раздел „Обсег от продукти“ – интегрирани са дейности, свързани с Онлайн услуги, в разделите „Услуги чрез МДУ“

Юли 2015 г.**Допълнения:**

- 2.1: Типове ангажимент по ESP Business Ready Cloud
- 2.2.2: Пакети ESP Business Ready Cloud
- 2.3: ESP и описание на услугите: модули за дефиниран подход за ангажимент тип business ready
- 3.3.2: Основни услуги чрез МДУ: „Информационни услуги“
- 3.8: Нова отговорност на клиента

Изменения:

- 2.3.2: Актуализации на описанието на модулите за услугата „Корпоративна стратегия“
- 2.4: Указана ESP за консултантски услуги
- 3.1: Пакети с подобрени решения: добавено е „наличен с конфигурируем пакет“
- 3.1: Описание на пакети, насочени към разработчици
- 3.3.1: Услуги за оценка: – RAP като Услуга тип Plus; Оперативни услуги: POP
- 3.3.2: Управление на доставянето на услуги – добавен е МРП
- 3.3.2: Всички препратки към Разрешени Онлайн дейности, свързани с МДУ, са преместени в отделен раздел след Обсега от продукти чрез МДУ; преместена е препратка към MIRP; добавен език на прегледа на услугите
- 3.4.2: Персонална поддръжка – актуализации на предварителните условия и ограниченията; добавена информация за решения, насочени към партньори

Заличавания:

- 2.3.2: Модули на услугата за Корпоративна стратегия
 - Даване на възможност за Мобилна работна сила
 - Модернизация на Центъра за данни
 - Модернизация на Платформата за данни

- 3.3.1: Услуги за оценка – Програма за оценка на риска и изправността (RAP)
- 3.3.3: Препратки към Azure и O365

Януари 2015 г.

Допълнения:

- 3.5: Фокусирани върху партньори решения

Изменения:

- 3.4: Персонална поддръжка

Заличавания:

- 3.6: Инциденти за Техническа поддръжка на MSDN, налични като източник на потенциално прехвърляне

Септември 2014 г.

Допълнения:

- 2.3.2: Модули
 - Даване на възможност за Мобилна работна сила
 - Модернизация на Центъра за данни
 - Модернизация на Платформата за данни
- 2.4: Информация за посещения на място
- 3.1: Добавени са Пакети, насочени към разработчици
- 3.2.1: Ускорени пакети
- 3.3.1: Въвеждане на Ускорител като Оперативна услуга
- 3.3.2: Управление на доставяне на Разрешени Онлайн услуги
- 3.3.3: Поддръжка за разрешаване на проблеми за онлайн услуги при необходимост

Изменения:

- 2.0: Корпоративен архитект се преименува на Архитект на Microsoft
- 2.3.2: Актуализации на описанието на модулите
- 3.3.1: Услугите по Подобряване и Стабилизиране на процесите са комбинирани в Оперативни услуги
- 3.3.1: Актуализирани са Персоналните проактивни услуги с цел извършване на оперативни услуги
- 3.3.2: Преглед на падежа на Проактивните услуги се променя на Първоначална оценка
- 3.4.4: Изменения в определението за Поддръжка Premier тип Ultimate
- 3.6: Условия за първичен код са добавени към Допълнителни правила и условия

- 3.6: Инциденти за Техническа поддръжка на MSDN, налични като източник на потенциално прехвърляне

Заличавания:

- 3.2.2: Поддръжка Premier за Azure (вече е включена в МДУ за Разрешени Онлайн услуги)
- 3.4.4: Поддръжка Premier за Разработчици вече е дефинирана като пакет услуги
- 3.5.2: Скоростен отговор за Поддръжка Premier за Azure

Юли 2014 г.

Допълнения:

- 3.3.1: Оценка на риска и изправността като Услуга тип Plus
- 3.3.1: Офлайн оценка

Изменения:

- 3.2.1: Определението за Основна поддръжка Premier е актуализирано с поставяне на „до“ пред „20 часа Поддръжка за разрешаване на проблеми“
- 3.3.1: Проактивното наблюдение е преместено от Услуги за оценка в Услуги за подобряване на процеси (всички в Раздел 3.3.1)
- 3.3.2: Определението за Управление на доставянето на услуги е разширено, за да включи „или Мениджър по поддръжка на клиенти (МПК)“.
- 3.4.2: Актуализирани са предварителните условия и презумпции за Персонална поддръжка, за да включат допълнителна информация за изискванията за предоставяне и актуализиране на план за мигриране „Трябва да предоставите и поддържате план за мигриране (показващ дати, брой устройства и ключови основни етапи) за Вашия преход към дадено поддържано ниво на продукти“
- 3.5.2: „Поддръжка Premier за Windows Azure“ се преименува на „Поддръжка Premier за Azure“ и се премахва списъкът с примерни продукти, включени в „базиран на облак пакет за разработка“
- 3.6: „Планирането на услугите зависи от наличността на ресурсите“ е разширено, за да включи „и работните групи може да подлежат на отмяна, ако минималните регистрационни нива не са достигнати“.
- 3.6: Правилата за отказ са променени от период на 30-дневно предизвестие (извън Съединените американски щати) на 14 дни

Заличавания:

- Услуги за извършване на възстановяване (предишна препратка Раздел 3.3.1)

Октомври 2013 г.

Изменения:

- 2.3.2: Схема за стойност по Споразумение Enterprise е преименувана на Схема за технологична стойност

Заличавания:

- Форум за Корпоративна стратегия (предишна препратка Раздел 2.21 и Раздел 2.31)
- Инструктажи за стратегия (предишна препратка Раздел 2.21 и Раздел 2.31)

© 2016 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.