



Microsoft Office 365 для специалистов и малых предприятий (План P1)

Руководство для клиентов
по приобретению и
поддержке продукта



Это руководство поможет вам больше узнать о возможностях **Office 365 для специалистов и малых предприятий** и о том, какую пользу может принести это решение вашей организации. В данном руководстве рассматриваются, прежде всего, коммерческие вопросы, связанные с Office 365; оно поможет вам в вопросах приобретения подписок на Office 365 и управления подписками. Этот документ не является договором и не заменяет собой **Соглашение Microsoft Online Subscription Agreement (MOSA)**.

ПРИМЕЧАНИЕ. Сведения, представленные в этом руководстве, могут изменяться. Для получения актуальной версии документа посетите [веб-сайт Office 365](#).

Содержание

Общие сведения об Office 365 для специалистов и малых предприятий	4
Преимущества Office 365	4
Повсеместный доступ в любое время	4
Удобство использования	4
Эффективность совместной работы	4
Надежность и безопасность	5
Лицензирование	5
Ключевые сведения о лицензии USL	5
Модель ценообразования	5
Планы подписки	5
Пробный план Office 365	6
Платный план Office 365	6
Приобретение подписки на Office 365	6
Управление подпиской на Office 365	7
Добавление лицензий USL	7
Уменьшение количества лицензий USL	7
Отмена подписки на Office 365	7
Автоматическое возобновление	7
Оплата подписки на Office 365	8
Техническая поддержка	8
Партнеры Microsoft Online Services	8
Доступность в регионах мира	9
Доступность сервисов	9
Поддерживаемые языки	9
Поддерживаемая валюта	9
Центры обработки данных	9
Соглашение об уровне обслуживания	10
Глоссарий	11

Общие сведения об Office 365 для специалистов и малых предприятий

Office 365 для специалистов и малых предприятий (План P1)¹ — это набор интернет-средств, позволяющий осуществлять доступ к электронной почте, важным документам, контактам и календарям практически из любого места и с любого подходящего устройства. Сервис, предназначенный для организаций размером до 25 сотрудников (технически этот предел составляет 50 пользователей), объединяет интернет-версии лучших бизнес-средств для коммуникации и совместной работы от Майкрософт, а также Microsoft Office Web Apps по цене, приемлемой для небольших компаний. Office 365 прекрасно работает с приложениями, которые вы знаете и используете, — Microsoft Outlook, Microsoft Word, Microsoft Excel и Microsoft PowerPoint. Этот облачный сервис, ожидаемый давно и с большим интересом, предоставляет небольшим компаниям возможности и средства для более быстрого роста и целенаправленного достижения успеха.

Мощные функции безопасности, разработанные корпорацией Майкрософт, помогают защитить ваши данные; кроме того, предоставляется финансовая гарантия работоспособности в течение 99,9 процента времени. Сервис Office 365 был разработан таким образом, чтобы сотрудники малых предприятий могли пользоваться им, даже не имея специальных знаний в области ИТ.

Преимущества Office 365

Повсеместный доступ в любое время

Office 365 помогает осуществлять доступ к электронной почте, важным документам, контактам и календарю практически с любого устройства, где бы вы ни находились. Этот сервис позволяет работать там и тогда, где и когда это необходимо, и отвечать на важные запросы немедленно, даже если вы вдали от рабочего компьютера. Так как Office 365 позволяет просматривать почту и работать с документами с мобильного устройства. Во время поездки вы можете работать с почтой и даже редактировать документы в Интернете: Office 365 поддерживает все наиболее распространенные веб-браузеры.²

Удобство использования

Сервис Office 365 очень удобен в использовании; просто попробуйте, и вы быстро научитесь с ним работать. Сервис беспрепятственно работает с программами, которые вы используете в повседневной жизни, включая Outlook, Word, Excel, OneNote и PowerPoint. С Office 365 вы можете выбирать, какими программами пользоваться.

Эффективность совместной работы

Используя Office 365, вы можете создать защищенный портал, предназначенный для размещения файлов и общего доступа к ним внутри и извне организации. Таким образом, у вас появится единое пространство, где будут находиться самые последние версии файлов и документов, с которыми может работать неограниченное число сотрудников, — это удобная альтернатива обмену файлами по электронной почте.

¹ «План P1» означает Microsoft Office 365 для специалистов и малых предприятий. Ссылки в этом документе на Office 365 описывают план P1, если не указано иное.

² Доступ с мобильных устройств требует Wi-Fi или зависит от доступности сотовой сети.

Надежность и безопасность

Мощные средства безопасности от Майкрософт помогают защитить ваши данные. Для Office 365 предоставляется гарантия 99,9 процента времени безотказной работы с денежным возмещением в случае нарушений. Office 365 помогает защитить данные посредством функций восстановления после сбоев и обеспечения надежности корпоративного класса, географической распределенности центров обработки данных и строгой политики конфиденциальности. Этот сервис также защищает электронную почту с помощью обновляемых решений для борьбы с вирусами и спамом.

Лицензирование

Продажа Office 365 происходит по модели подписки пользователей по лицензии User Subscription License, (USL). Каждому отдельному пользователю сервиса Office 365 должна быть предоставлена лицензия USL.

Ключевые сведения о лицензии USL

Лицензии предоставляются со стороны Майкрософт клиенту в рамках соглашения Microsoft Online Service Agreement (MOSA).

- Одна подписка может включать одну или несколько лицензий USL.
- Лицензия USL привязывается к пользователю. В контексте этого документа «пользователь» означает конечного пользователя сервиса.
- При приобретении подписки через портал Microsoft www.Office365.com минимальный объем покупки составляет одну (1) лицензию USL. Максимальный объем покупки — 50 лицензий USL.
- Если вам требуется больше 50 лицензий USL, рекомендуем рассмотреть возможность приобретения [Office 365 для средних и крупных предприятий](#).
- Все лицензии USL приобретаются со сроком подписки, равным одному (1) месяцу. Подписка является помесечной и автоматически возобновляется каждый месяц до тех пор, пока вы ее не отмените.

Подробнее о соглашении Microsoft Online Service Agreement (MOSA) см. [здесь](#).

Модель ценообразования

В рамках этого руководства понятия «ценообразование, цена, цены» относятся к стоимости одной лицензии USL. Все цены указаны для одного пользователя в месяц. Самые последние сведения о ценах на Office 365 см. [здесь](#). Все цены указаны без учета налогов и стоимости услуг партнеров.

Планы подписки

Планы приведены на сайте [Microsoft Online Services](#) и определяют типы ценообразования и доступные возможности при приобретении подписок.

Пробный план Office 365

Клиенты могут подписаться на пробный план Office 365. Пробный период позволяет ознакомиться с возможностями Office 365 бесплатно в течение 30 дней.

- Пробный период доступен клиентам, имеющим идентификатор Microsoft Online Services ID. Для новых клиентов такой идентификатор будет сгенерирован во время подписки на пробный план. Перед подпиской на пробный план вам также понадобится подписать соглашение Microsoft Online Subscription Agreement.
- Пробный план подписки предоставляет все те же возможности, что и платный план подписки, за исключением следующего: (1) он ограничен 10 пользователями и 30-дневным пробным периодом и (2) вы не можете связать свой собственный домен с пробной учетной записью.

Ниже приводится перечень позиций для пробного плана Office 365.

Пробный план Office 365

Microsoft Office 365 (План P1)

Платный план Office 365

Платный план подписки доступен клиентам, имеющим идентификатор Microsoft Online Services ID. Для новых клиентов такой идентификатор будет сгенерирован во время подписки на пробный или платный план. Перед приобретением подписки вам также понадобится подписать соглашение Microsoft Online Subscription Agreement.

Ниже приводится перечень позиций для платного плана Office 365.

Платный план Office 365

Microsoft Office 365 (План P1)

Приобретение подписки на Office 365

После принятия решения о приобретении подписки у вас есть два варианта действий:

1. **Преобразование пробной подписки в платную.** Если вы выберете преобразование пробной подписки в платную подписку по тому же плану, пользователи будут автоматически переведены (с сохранением всех данных) на платную подписку.
2. **Приобретение новой платной подписки.** Если вы выбрали приобретение новой платной подписки или другого платного плана, не связанного с пробной подпиской, вам потребуется вручную назначить пользователей платной подписки.

Срок подписки будет начинаться в день преобразования или приобретения нового платного плана подписки.

Управление подпиской на Office 365

В этом разделе представлена информация, которая поможет вам управлять подписками на Office 365 и вносить в них необходимые изменения.

Добавление лицензий USL

Вы можете добавлять новые лицензии USL к своей подписке Office 365 в любое время. Это делается через портал Microsoft Online Portal на вкладке управления подписками. При добавлении лицензий USL имейте в виду следующее.

- Вы можете добавить лицензии USL к вашей подписке в любое время по цене подписки, действующей на текущую дату.
- При добавлении лицензий USL в середине цикла выставления счетов изменения отражаются в выписке за следующий месяц пропорционально дате транзакции.

Уменьшение количества лицензий USL

Вы можете уменьшать количество лицензий USL в составе своей подписки Office 365 в любое время. Это также делается через портал Microsoft Online Services Portal на вкладке управления подписками. За уменьшение количества лицензий USL не взимаются никакие штрафные выплаты.

- После сокращения количества лицензий USL обновите вашу подписку соответствующим образом, вручную отключив нужное количество пользователей через портал Microsoft Online Services.
- Если вы не обновите свою подписку, на портале появится сообщение об ошибке с информацией о том, что услугами пользуется больше пользователей, чем приобретено лицензий USL.

Отмена подписки на Office 365

Вы можете отменить подписку Office 365 в любой момент времени без уплаты штрафов. Отмена подписки производится на портале Microsoft Online Services на вкладке управления подписками.

Период отмены подписки/отказа от сервиса истекает в конце месяца. В конце месяца для подписки начинается 7-дневный период отсрочки. Во время периода отсрочки на портале отображается предупреждение, однако сервис остается доступным пользователям. По истечении 7-дневного периода отсрочки сервис отключается на 90 дней. При отключенном сервисе пользователи не могут осуществлять доступ к нему; в этом состоянии он доступен только администратору.

Автоматическое возобновление

Для всех подписок по умолчанию во время приобретения устанавливается автоматическое возобновление. Каждый месяц ваша подписка и лицензии USL возобновляются по текущей цене. Вы можете отменить автоматическое возобновление подписки и лицензий USL, отключив соответствующую функцию.

Оплата подписки на Office 365

Вы можете оплачивать подписку с помощью международной кредитной или дебетовой карты. К оплате принимаются карты VISA, MasterCard, American Express, Discover и JCB.

Каждый месяц вам будут заблаговременно выставляться счета на оплату количества лицензий USL, включенных в вашу подписку. На портале Microsoft Online Portal размещается электронная выписка с данными о том, сколько денег было снято с вашей кредитной/дебетовой карты.

При добавлении или сокращении количества лицензий USL в середине цикла выставления счетов изменения отражаются в выписке за следующий месяц пропорционально дате транзакции.

Техническая поддержка

Техническая поддержка доступна клиентам при возникновении технических трудностей и вопросов, связанных с выставлением счетов. Клиенты, приобретающие Microsoft Office 365 для специалистов и малого бизнеса, имеют доступ к сообществу Microsoft Office 365 (www.community.office365.com); это основное средство для разрешения технических и финансовых вопросов.

1. Поддержка через сообщество по техническим вопросам

Форум сообщества — это место, где вы и другие пользователи Office 365 можете задать вопрос и получить ответ от других участников форума.

2. Поддержка в Интернете по финансовым вопросам

Вопросы, связанные с оплатой и подпиской, следует задавать в форме запроса на обслуживание, который надо отправить с портала Microsoft Online Services Portal для связи с представителем службы поддержки Office 365. Для этого в заголовке веб-сайта щелкните **Администратор**. В области слева под пунктом «Поддержка» щелкните **Запросы обслуживания**, после чего следуйте инструкциям. Поддержка в Интернете доступна круглосуточно, 7 дней в неделю во всех странах, где доступен сервис Office 365.

Более подробную информацию вы можете получить в сообществе Office 365 через [Блог Office 365](#) и [Вики-страницы Office 365](#).

Партнеры Microsoft Online Services

Вы можете работать с партнером Майкрософт, который будет выполнять роль вашего консультанта по подписке и предоставит услуги поддержки и технические сведения для настройки и обслуживания вашей подписки. Вы можете добавить и авторизовать партнера, который будет помогать вам в работе с подпиской, как в момент приобретения подписки, так и позднее, используя портал Microsoft Online Services.

Доступность партнера зависит от используемых вами сервисов, а также от страны или региона, где вы будете их использовать. Вы можете сменить партнера или удалить его из подписки в любой момент

времени. Чтобы найти партнера, обратитесь к [Office 365 Marketplace](#)³. Если вы добавляете или меняете партнера для своей подписки, вам потребуется идентификатор Microsoft Partner ID.

Подробнее о добавлении, смене или удалении партнеров из подписки см. [здесь](#).

Доступность в регионах мира

Доступность сервисов

Мы предлагаем Office 365 в следующих странах:

Россия, Австралия, Австрия, Бельгия, Канада, Колумбия, Коста-Рика, Кипр, Чехия, Дания, Финляндия, Франция, Германия, Греция, Гонконг, Венгрия, Индия, Ирландия, Израиль, Италия, Япония, Люксембург, Малайзия, Мексика, Нидерланды, Новая Зеландия, Норвегия, Перу, Польша, Португалия, Пуэрто-Рико, Румыния, Испания, Швеция, Швейцария, Тринидад и Тобаго, Соединенные Штаты Америки, Великобритания.

Поддерживаемые языки

Мы предлагаем версии Office 365 на следующих языках:

Русский, английский, китайский, чешский, датский, нидерландский, финский, французский, немецкий, греческий, венгерский, итальянский, японский, норвежский, польский, румынский, испанский, шведский.

Поддерживаемая валюта

Цены на планы Office 365 представлены в следующих валютах:

RUR, AUD, CAD, CHF, DKK, EUR, GBP, JPY, NOK, NZD, SEK, USD.

Центры обработки данных

Центры обработки данных — это центры, где размещено физическое оборудование, на котором Майкрософт хранит данные.

Microsoft Online Services использует центры обработки данных, расположенные в США, Сингапуре и Ирландии, для оптимизации обслуживания подписчиков. Центр обработки данных выбирается в зависимости от местоположения вашей организации.

Страны, обслуживаемые каждым центром обработки данных:

Центр обработки данных в США	Центр обработки данных в Сингапуре	Центр обработки данных в Ирландии
Канада	Австралия	Австрия
Коста-Рика	Гонконг	Бельгия
Колумбия	Индия	Кипр
Мексика	Япония	Чехия
Перу	Малайзия	Дания

³ Для России этот ресурс пока не запущен. Запуск ожидается к лету 2012 года.

Пуэрто-Рико	Новая Зеландия	Финляндия
Тринидад и Тобаго	Сингапур	Франция
Соединенные Штаты Америки		Германия
		Греция
		Венгрия
		Ирландия
		Израиль
		Италия
		Люксембург
		Нидерланды
		Норвегия
		Польша
		Португалия
		Румыния
		Испания
		Швеция
		Швейцария
		Великобритания
		Россия

Для получения более подробной информации обратитесь к разделу [Центры обработки данных Майкрософт](#).

Соглашение об уровне обслуживания

Microsoft Online Services гарантирует бесперебойную работу всех сервисов Office 365 в течение 99,9 % времени в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (SLA). Для данных уровней обслуживания предоставляются финансовые гарантии. Это означает, что, если Майкрософт не выполняет условия заключенного с вами Соглашения об уровне обслуживания, вы имеете право на получение компенсации в виде сокращения суммы ежемесячной оплаты на определенное число процентов. Полная версия Соглашения об уровне обслуживания находится [здесь](#).

Ниже представлены размеры компенсаций за любые перебои обслуживания.

Процент времени работоспособности за месяц	Компенсация за обслуживание
< 99.9%	25%
< 99%	50%

< 95%	100%
-------	------

Глоссарий

Портал Microsoft Online Services Portal (Портал) — портал в Интернете, используемый клиентами для пробного использования или приобретения планов Office 365, управления действующими подписками на Office 365 и/или управления учетными записями пользователей и иными возможностями, включенными в подписки Office 365.

Администратор выставления счетов — администратор с этой ролью может приобретать подписки Office 365 и управлять ими, а также обновлять сведения о выставлении счетов, вариантах оплаты и т. д.

Администратор сервисов — администратор с такой ролью может создавать учетные записи пользователей и управлять ими, управлять запросами на обслуживание, а также отслеживать состояние сервисов.

Глобальный администратор — данный администратор может одновременно выступать в роли администратора выставления счетов и администратора сервисов.

Идентификатор Microsoft Online Services ID — уникальный идентификатор, необходимый для администрирования и использования сервисов Office 365. Идентификатор Microsoft Online Services ID можно создать при приобретении пробного или платного плана Office 365.

План — Планы Office 365 перечислены в каталоге интернет-сервисов на портале Microsoft Online Services. Каждый план включает набор возможностей или функций интернет-сервисов.

Ценообразование, цена, цены — в рамках данного руководства понятия «ценообразование, цена, цены» относятся к стоимости одной лицензии USL для клиента. Все цены указаны для одного пользователя в месяц. Все цены указаны без учета налогов и стоимости услуг партнеров.

Подписка — подписка представляет собой детализированный атрибут соглашения между Майкрософт и клиентом, подписавшимся на план Microsoft Online Services.

Лицензия по подписке (USL) — сервисы и приложения Microsoft Online Services предоставляются по подписке. Лицензирование Office 365 подразумевает приобретение лицензии USL для каждого пользователя сервиса.

Billing in Advance — Заблаговременное выставление счетов — это схема выставления счетов, при которой счета за пользование Microsoft Online Services выставляются клиенту с заданной периодичностью перед началом использования сервисов.

Соглашение Microsoft Online Services Agreement (MOSA) — договор между Майкрософт и Клиентом об использовании приобретенных вами сервисов Office 365.

Запрос на обслуживание (SR) — Запрос на обслуживание — это способ обращения клиентов в службу поддержки Microsoft Online Services при возникновении проблем.

Партнер Microsoft Online Services (MOSPA) — партнер, подписавший соглашение Microsoft Online Services Partner Agreement (MOSPA) и уполномоченный предоставлять услуги для Office 365.

Partner of Record (POR) — термин, которым обозначается партнер Microsoft Online Services, привязанный к определенной подписке. Партнер записи — это партнер, который посоветовал вам приобрести Office 365