

Microsoftova objedinjena podrška za Enterprise usluge i opis savjetodavnih usluga (USSD)

Siječanj 2024

Sadržaj

1	O ovom dokumentu.....	3
2	Usluge podrške	4
	2.1 Kako kupiti	4
	2.2 Opis usluga.....	5
	Proaktivne usluge	5
	Usluge planiranja	5
	Reaktivne usluge.....	10
	Upravljanje pružanjem usluga	13
	2.3 Poboljšane usluge i rješenja	15
	Poboljšani određeni inženjering	16
	Objedinjeni poboljšani odgovor	18
	Brzi odgovor	20
	Upravljanje Azure događajem	21
	Office 365 Engineering Direct.....	23
	Podrška razvojnog programera	23
	GitHub izravna tehnička podrška	24
	Podrška za ključne zadatke.....	24
	Azure direktna tehnička podrška.....	24
	Microsoftov odgovor na incident računalne sigurnosti.....	28
	2.4 Podrška za više država	28
	Pregled usluga za više država.....	28
	Kako kupiti.....	29
	Dodatne odredbe i uvjeti podrške za pojedinu zemlju	30
	2.5 Dodatni uvjeti	30
	2.6 Vaše obveze	32

1 O ovom dokumentu

Objedinjena Microsoftova podrška za Enterprise usluge i opis savjetodavnih usluga pruža vam informacije o profesionalnim uslugama koje možete kupiti od Microsofta.

Upoznajte se s opisima usluga koje kupujete, uključujući eventualne preduvjete, izjave o isključenju odgovornosti, ograničenjima i svojim obvezama. Usluge koje kupujete bit će navedene u vašem Radnom nalogu za usluge Enterprise (Radni nalog) ili u drugoj primjenjivoj Specifikaciji usluga koja upućuje na ovaj dokument i njezin je sastavni dio.

Sve usluge navedene u ovom dokumentu nisu dostupne globalno. Pojednosti o tome koje su usluge dostupne za kupnju na vašoj lokaciji zatražite od svojeg predstavnika za Microsoftove usluge. Dostupne usluge podložne su promjeni.

2 Usluge podrške

Microsoft Unified Support Services (usluge podrške) je sveobuhvatni skup usluga podrške koji pomaže ubrzati vaše putovanje do oblaka, optimizirati vaša IT rješenja i uporabu tehnologija za ostvarivanje novih poslovnih prilika u bilo kojem stadiju IT životnog ciklusa. Usluge podrške uključuju:

- Proaktivne usluge pomažu poboljšavanju stanja vaše IT infrastrukture i operacija
- Upravljanje pružanjem usluga za omogućivanje planiranja i primjene
- Prioritetne usluge rješavanja problema 24 sata dnevno 7 dana u tjednu za brz odgovor radi skraćivanja prekida rada

2.1 Kako kupiti

Usluge podrške dostupne su u sklopu osnovnog paketa kao dodatne ili poboljšane usluge i rješenja dostupna za kupnju u sklopu postojećeg ugovora o osnovnom paketu navedenom u Radnom nalogu za usluge Enterprise kako je opisano u nastavku.

Stavka	Opis
Osnovni paket	Kombinacija proaktivnih, reaktivnih i upravljanja pružanja usluga koje podržavaju Microsoft proizvode i/ili mrežne usluge za uporabu u vašoj organizaciji. Vaš osnovni paket uključuje Flex Allowance* za dodavanje proaktivnih usluga (označenih sa „+“), poboljšane usluge i rješenja za usluge i/ili proaktivne usluge klijentima Vašem osnovnom paketu. Uključene usluge osnovnog paketa zastupljene su s "✓" u cijelom ovom odjeljku.
Dodatne usluge	Dodatne usluge podrške, uključujući proaktivne usluge možete dodati vašem osnovnom paketu tijekom trajanja vašeg Radnog naloga i označene su s „+“ u ovom odjeljku.
Poboljšane usluge i rješenja	Usluge podrške, koje obuhvaćaju određeni Microsoft proizvod IT sustav kupca, možete dodati vašem osnovnom paketu tijekom trajanja vašeg Radnog naloga i označene su s „+“ u ovom odjeljku.
Podrška za više država	Podrška za više država pruža vam podršku na više lokacija podrške, kao što je opisano u vašem radnom nalogu (ili radnim nalogima).

*Flex Allowance je prilagodljivi dio cjenika Vašeg osnovnog paketa, koji se može primijeniti za kupovinu Proaktivnih usluga, poboljšanih usluga i rješenja, Proaktivnih kredita ili Proaktivnih usluga klijentima u trenutku kupovine usluge. Vaš zastupnik Microsofta omogućit će korištenje dijela cjenika Vašeg osnovnog paketa kao Flex Allowance (prilagođene cijene). Primjenjuju se sljedeći uvjeti za dodjelu Vašeg Flex Allowance:

- Do 20% ili 50.000\$ koji god iznos je veći, vašeg dodijeljenog Flex Allowancea primjenjivo je na kupovinu Proaktivnih kredita ili Proaktivnih usluga klijentima.
- Flex Allowance dodjeljuje se na godišnjoj osnovi i sve usluge na koje je Flex Allowance primijenjen mogu se koristiti tijekom primjenjivog godišnjeg roka.
- Prilagođene cijene ne mogu se koristiti za usluge upravljanja izvršenjem usluga, prema definiciji iz ovog dokumenta.
- Ako ste naručili jednu vrstu usluge s Flex Allowance (prilagođene cijene), a želite je zamijeniti drugom, možete primijeniti odgovarajuću vrijednost na alternativnu uslugu kada je to dostupno i u dogovoru sa svojim resursom za isporuku usluga.
- Sve dostupne prilagođene cijene moraju se dodijeliti do trenutka izvršenja ugovora ili će se izgubiti.

2.2 Opis usluga

U ovom odjeljku opisani su predmeti koji se kombiniraju za formiranje vašeg paketa usluga podrške. Također, navedene su usluge koje možete dodati vašem osnovnom paketu ili tijekom trajanja Sporazuma o pružanju usluga.

Proaktivne usluge

Proaktivne usluge pomažu u sprječavanju problema u vašem Microsoftovom okruženju i zakazuju se kako bi se osigurala dostupnost resursa i isporuka tijekom trajanja važećeg Radnog naloga. Proaktivne usluge koje slijede dostupne su kako je navedeno u nastavku ili detaljno na vašem radnom nalogu. Isporuka na lice mjesta možda neće biti dostupna za sve usluge i na svim zemljopisnim lokacijama. Isporuka će biti na daljinu osim ako nije pisanim putem dogovoreno drugačije i uz dodatnu naknadu ili osim ako nije izričito prodana kao usluga na licu mjesta.

Usluge planiranja

Usluge planiranja pružaju procjene i recenzije vaše trenutačne infrastrukture, podataka, aplikacija i sigurnosnog okruženja radi lakšeg planiranja ispravljanja nedostataka, nadogradnje, migracije, uvođenja ili primjene rješenja na temelju vaših željenih ishoda.

Planiranje vrste usluga	Planiranje
Dokaz koncepta	+
Usluge u vezi s arhitekturom	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti

Dokaz koncepta: angažman kojim se pružaju dokazi koji klijentima omogućuju procjenu izvedivosti predloženog tehničkog rješenja. Dokaz može biti u obliku funkcionalnih prototipova, dokumenata i dizajna, no obično to nisu isporučeni materijali spremni za produkciju.

Usluge u vezi s arhitekturom: zadatak, strukturiran kao niz rasprava koje vodi Microsoftov stručnjak. Naši stručnjaci radit će s klijentima na prilagodbi poslovnih zahtjeva prilagođenoj arhitekturi rješenja koje će ubrzati uspjeh implementacije. Ove rasprave mogu uključivati procjenu

tehničkih zahtjeva, preispitivanje postojećeg dizajna arhitekture i pružanje iskusnih tehničkih uvida u najbolje prakse za rješenja arhitekture. Ovaj proces namijenjen je kako bi se osmislio dizajn tehničkog rješenja koji je u skladu s datim ciljevima i služi kao ključni referentni dokument za fazu implementacije.

Usluge primjene

Usluge primjene pružaju tehničku stručnost, kao i stručnost za vođenje projekata radi poboljšavanja dizajna, uvođenja, migracije, nadogradnje i primjene rješenja Microsoftove tehnologije.

Primjena vrste usluga	Planiranje
Usluge integracije	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

Usluge integracije: Izravan angažman s Microsoftovim inženjerom za pružanje pomoći oko primjene, migracije, nadogradnje ili razvoja značajke. To može uključivati pomoć pri planiranju i validaciji dokaza koncepta ili proizvodnog radnog opterećenja pri uporabi Microsoftovih proizvoda.

Usluge održavanja

Usluge održavanja pomažu u sprječavanju problema u vašem Microsoftovu okruženju i obično se ugovaraju prije pružanja usluge kako bi se osigurala dostupnost resursa.

Održavanje vrste usluga	Planiranje
Procjena na zahtjev	✓
Program procjene	+
Izvanmrežna procjena	+
Proaktivni nadzor	+
Programi proaktivnih operacija (engl. Proactive Operations Programs, POP)	+
Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga (RAP kao usluga)	+

✓ - Uključeno u vaš osnovni paket.

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

Procjena na zahtjev: Pristup samoposlužnoj, mrežnoj, automatiziranoj platformi za procjenjivanje koja koristi analizu zapisnika za analiziranje i procjenu implementacije vaše Microsoftove tehnologije. Procjene na zahtjev obuhvaćaju ograničene tehnologije. Uporaba ove usluge procjene zahtjeva aktivnu Azure uslugu s adekvatnim podatkovnim ograničenjima za omogućavanje usluge procjene na zahtjev. Microsoft će pružiti uslugu jednokratne pomoći kako

bi omogućio postavljanje usluge. Zajedno s procjenom na zahtjev te za dodatnu naknadu, dostupan je Microsoftov inženjer na lokaciji (do dva dana) ili udaljen Microsoftov inženjer (do jednog dana) za pružanje pomoći kod analize podataka i određivanja prioriteta za ispravljanje podataka u skladu sa Sporazumom o pružanju usluga. Procjene na lokaciji nisu dostupne na svim geografskim područjima.

Program procjene: Procjena dizajna, postupaka tehničke primjene, radnji ili upravljanje promjenom za vaše Microsoft tehnologije u odnosu na postupke koje preporučuje Microsoft. Nakon izvršenja procjene, Microsoftov stručnjak izravno će surađivati s vama na rješavanju mogućih problema i izraditi izvješće s tehničkom procjenom vašeg okruženja, koja procjena može uključiti plan popravka.

Izvanmrežna procjena: Automatska procjena vaše primjene Microsoft tehnologije s podacima prikupljenim na daljinu ili koje na vašoj lokaciji prikupi Microsoftov inženjer. Microsoft analizira prikupljene podatke s pomoću lokalnih alata te vam isporučujemo izvješće s rezultatima analize i preporukama za ispravljanje nedostataka.

Proaktivni nadzor: Isporuka alata za nadzor tehničkih operacija i preporuka za prilagodbu Vaših postupaka upravljanja poslužiteljskim incidentima. Ova usluga pomaže vam izraditi matrice incidenata, izvesti veće preglede incidenata te izraditi dizajn za održivog inženjerskog tima.

Programi proaktivnih operacija (engl. Proactive Operations Programs, POP): Pregled vaših postupaka planiranja, dizajna, primjene ili operativnih postupaka zajedno s vašim osobljem u odnosu na Microsoftove preporučene postupke. Navedeni se pregled provodi lokalno ili udaljeno, a pruža ga Microsoftov resurs podrške.

Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga (RAP kao usluga): Automatska procjena vaše primjene Microsoft tehnologije s daljinski prikupljenim podacima. Microsoft analizira prikupljene podatke za izrađivanje izvještaja koji sadrži preporuke za ispravljanje. Ova je usluga dostupna za isporuku na licu mjesta ili na daljinu.

Usluge optimizacije

Usluge optimizacije usmjerene su na ciljeve optimalnog iskorištavanja klijentova ulaganja u tehnologiju. Te usluge mogu uključivati udaljeno administriranje usluga u oblaku, optimizaciju uvođenja mogućnosti Microsoftova proizvoda koje provode krajnji korisnici i osiguravanje otporne strukture sigurnosti i identiteta.

Optimizacija vrste usluga	Planira nje
Usluge uvođenja	+
Usluge usmjerene na razvoj	+
Upravljanje IT uslugama	+
Sigurnosne usluge	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

Usluge uvođenja: Usluge podrške pri uvođenju pružaju paket usluga koje vam pomažu procijeniti mogućnost svoje organizacije da izmijeni, nadzire i optimizira promjene povezane s

Vašom kupljenom Microsoftovom tehnologijom. To uključuje podršku u razvoju i primjeni vaše usvojene strategije oko ljudske strane promjene. Kao podršku za program uvođenja klijenti dobivaju pristup stručnim resursima i povezanim praksama koje preporučuje Microsoft.

Usluge usmjerene na razvoj: Usluge dostupne kao pomoć vašem osoblju u izradi, primjeni i podršci za aplikacije izrađene uz pomoć Microsoft tehnologija.

Uvidi u usluge za razvojne inženjere: Godišnja procjena praksi namijenjenih za razvijanje vaše aplikacije i pružanje pomoći klijentima s preporučenim praktičnim smjernicama za razvijanje aplikacija i rješenja na Microsoft platformama.

Podrška u području razvoja: Pruža pomoć u stvaranju i razvijanju aplikacija s Microsoft tehnologijama na Microsoft platformama koje koriste alate za razvoj i Microsoft tehnologije a prodaje se kao i kvaliteta sati napisanih u vašem radnom nalogu.

Upravljanje IT uslugama: Paket usluga osmišljen kao pomoć u razvijanju postojećeg IT okruženja putem suvremenih pristupa upravljanju uslugama koji omogućuju bolje inovacije, fleksibilnost, kvalitetu i poboljšanja u pogledu radnih troškova. Suvremene usluge za upravljanje IT uslugama mogu se pružiti putem udaljenih ili lokalnih savjetodavnih sesija ili radionica kako bi se osigurala optimiziranost vaših postupaka nadzora, upravljanja incidentima ili korisničke službe, za upravljanje dinamikom usluga utemeljenih na oblaku pri premještanju aplikacije ili usluge u oblak. Upravljanje IT uslugama može predstavljati element prilagođenog programa usluga podrške koja je dostupna za dodatnu naknadu i može biti definirana kao dodatna usluga i mora biti navedena u vašem radnom nalogu.

Sigurnosne usluge: Microsoftov portfelj sigurnosnih usluga uključuje četiri istaknuta područja: sigurnost i identitet u oblaku, mobilnost, bolju zaštitu informacija i sigurnu infrastrukturu. Sigurnosne usluge pomažu klijentima da razumiju kako zaštititi i inovirati svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke s obzirom na unutarnje i vanjske prijetnje. Usluge za sigurnost element su prilagođenih programa usluga podrške dostupnih uz dodatnu naknadu i definiraju se u prilogu a koji se poziva vaš radni nalog.

Obrazovne usluge

Usluge obrazovanja pružaju obuku koja pomaže poboljšati tehničke i operativne vještine vašeg osoblja za podršku putem uputa na web-mjestu, na mreži ili na zahtjev.

Vrsta obrazovnih usluga	Planiranje
Izobrazba na zahtjev	✓
Web-prijenosi	✓
Predavanja „Chalk talk“	+
Radionice	+

✓ - *Uključeno u vaš osnovni paket.*

⊕ - *Dodatna usluga koja se može kupiti.*

Izobrazba na zahtjev: Pristupite kolekciji materijala za online izobrazbu i online laboratorijima iz digitalne platforme knjižnice radionica razvijene od strane inženjera podrške.

Web-prijenosi: Pristup Microsoft vođenim edukacijskim sesijama dostupnima u širokom odabiru podrške i teme vezane za Microsoft tehnologiju isporučenu daljinski i online.

Predavanja „Chalk talk“: Kratke interaktivne usluge, obično jednodnevne sesije koje obuhvaćaju teme u vezi s proizvodima i podrškom u obliku predavanja i demonstracija, a vodi ih Microsoftov inženjer osobno ili online.

Radionice: Sesije tehničke obuke napredne razine, dostupne za širok raspon tema u vezi s podrškom i Microsoft tehnologijama, a koje pruža Microsoftov inženjer osobno ili online. Radionice se kupuju po sudioniku ili kao posebna isporuka za vašu organizaciju, kako je navedeno u vašem Radnom nalogu. Radionice se ne mogu snimati bez izričitog dopuštenja društva Microsoft u pisanom obliku.

Dodatne proaktivne usluge

Vrste dodatnih proaktivnih usluga	Planiranje
Prilagođene proaktivne usluge (usluge održavanja, optimizacije i izobrazbe)	+
Savjetnik za usluge tehnološke podrške	+
Određeni inženjering	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

Prilagođene proaktivne usluge: Opsežni angažman s Microsoft resursima za isporuku usluga u smjeru klijenata, osobno ili online koji sa druge strane nisu opisani u ovom dokumentu. Ovi angažmani obuhvaćaju tipove servisa kao što su održavanje, optimizacija i izobrazba.

Savjetnik za usluge tehnološke podrške (STA): Prilagođena usluga koja pruža tehnološku procjenu koja podržava poslovne ciljeve klijenta, uključujući, ali ne ograničavajući se na, optimizaciju radnog opterećenja, usvajanje ili podršku, isporučen od Microsoftovog resursa. Ova usluga može uključivati plan i tehničke smjernice prilagođene okruženju klijenta i poslovnim ciljevima.

Određeni inženjering (DE): Odabrana i ishodom vođena rješenja, temeljena na Microsoftovim preporukama i načelima koja povećavaju vrijednost vaših ulaganja u Microsoftovu tehnologiju. Glavni tehnički stručnjak sarađivat će blisko s vašim timom tijekom zadatka, angažirat će druge Microsoftove stručnjake po potrebi, kako bi pružili tehničke smjernice, prilagođene vašem okruženju, pomogli kod implementacije i/li optimizacije vaših Microsoftovih rješenja. Ovi zadaci sadrže ugrađene unaprijed definirane proaktivne usluge usmjerene na specifične ishode, uključujući usluge koje se protežu od procjene i planiranja, do usavršavanja i dizajna, do konfiguracije i implementacije.

Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu

- Morate imati trenutni Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga kako bi se podržale vaše DE usluge. Ako je vaš Microsoft Unified Support ugovor o pružanju usluga istekao ili je prekinut, vaša DE usluga će se prekinuti na isti datum.
- DE usluge dostupne su tijekom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, osim praznicima i vikendima).
- DE uslugama pruža se podrška određenih Microsoftovih proizvoda i tehnologija koje ste odabrali i naveli u radnom nalogu.
- DE usluge pružaju se za jednu lokaciju podrške na određenoj lokaciji podrške navedenoj u vašem radnom nalogu.
- DE usluge isporučuju se udaljeno osim ako pisanim putem nije unaprijed dogovoreno drugačije. Gdje su posjete na lokaciji dogovorene i nisu prethodno plaćene, naplaćujemo razumne putne troškove i troškove.

Ostalo proaktivno	Planiranje
Proaktivni krediti	+

Proaktivni krediti: Vrijednost razmjene usluga označene su kao krediti u vašem radnom nalogu. Proaktivni krediti mogu se razmjenjivati za, ili primijeniti na, jednu ili više dodatnih usluga kao što je opisano u ovom dokumentu i u skladu s trenutnom stopom omogućenom od strane vašeg Microsoft predstavnika za usluge. Nakon odabira dodatne dostupne usluge odbit ćemo vrijednost te usluge od vašeg kreditnog salda zaokruženog na najbližu jedinicu.

Reaktivne usluge

Reaktivne usluge pomažu u rješavanju problema u vašem Microsoftovom okruženju i tipično se koriste na zahtjev. Sljedeće reaktivne usluge uključene su prema potrebi za trenutno podržane Microsoftove proizvode i internetske usluge, osim ako nije drugačije navedeno na vašem radnom nalogu. Cjelokupna reaktivna podrška isporučuje se udaljeno.

Tipovi reaktivnih usluga	
Savjetodavna podrška	✓
Podrška za rješavanje problema	✓
Upravljanje reaktivnom podrškom	✓
Analiza korijenskog uzroka	+
Dodaci za upravljanje reaktivnom podrškom	+

✓ - *Uključeno u osnovni paket.*

+ - *Dodatna usluga koja se može kupiti.*

Savjetodavnu podršku: podršku putem telefona u kratkom razdoblju (ograničeno na šest sati ili kraće) i za neplanirana pitanja za IT stručnjake. Savjetodavna podrška može obuhvaćati savjete, vođenje i prijenos znanja namijenjen za pružanje pomoći za primjenu i implementaciju Microsoft tehnologija na načine s kojima se mogu izbjeći uobičajeni problemi s podrškom i koji mogu smanjiti mogućnost pada sustava. Arhitektura, razvijanje rješenja i scenariji prilagođavanja su izvan opsega ovih savjetodavnih usluga.

Podrška za rješavanje problema: Ovo služi kao pomoć u rješavanju problema s posebnim simptomima do kojih dolazi tijekom korištenja Microsoft proizvoda što uključuje rješavanje određenog problema, poruke o greškama ili funkcije koje ne djeluju u skladu s Microsoft sustavima i programima. Incidenti se mogu prijaviti telefonom ili se mogu poslati preko mreže. Zahtjevi za podrškom za usluge i proizvode koji nisu pokriveni primjenjivim portalom za podršku online usluga upravljaju se s internetskog portala Microsoft Services.

Definicije ozbiljnosti i procijenjeno vrijeme odgovora od strane Microsofta navedeni su u donjim tablicama za odgovore na incidente. Pojam „Odgovor na prvi poziv“ definiran je kao inicijalni neautomatski kontakt telefonom ili e-poštom.

Na vaš zahtjev možemo surađivati s dobavljačima tehnologija trećih strana kako bi mogli riješiti probleme interoperabilnosti s proizvodima od više dobavljača. Ipak, odgovornost je trećih strana da pružaju podršku za svoje proizvode.

Težina problema određuje razine odgovora u Microsoftu i početne procijenjene rokove za odgovor, kao i vaše obveze. Vi ste obvezni navesti učinak na poslovanje vaše organizacije, a u konzultaciji s nama Microsoft će odrediti odgovarajuću razinu težine problema. Možete zatražiti promjenu u razini težine problema tijekom razdoblja incidenta ako je to potrebno za poslovne svrhe.

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Težina problema 1</p> <p>Kritičan pad sustava:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja.</p> <p>Neophodna je hitna intervencija</p>	<p>Azurne komponente¹</p> <p>- Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Svi ostali proizvodi i usluge - Odgovor na prvi poziv za jedan sat ili manje</p> <p>Resurs za kritične situacije dodijeljen nakon² sata</p> <p>Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu³</p> <p>Hitna eskalacija unutar Microsofta prema timovima za proizvode</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu³</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>
<p>Težina problema A</p> <p>Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava:</p> <p>Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</p> <p>Neophodna je intervencija unutar sat vremena</p>	<p>Odgovor na prvi poziv unutar sat vremena ili brže</p> <p>Nadzor kritične situacije²</p> <p>Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu²</p>	<p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu³</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>
<p>Težina problema B</p> <p>Umjereni utjecaj na poslovanje:</p> <p>Umjeren gubitak ili pad kvalitete razine usluga ali je nastavak poslovanja moguć u ograničenom opsegu</p> <p>Potrebna je intervencija u roku od dva sata unutar radnog vremena⁴</p>	<p>Odgovor na prvi poziv u roku od dva sata ili brže</p> <p>Angažman isključivo unutar radnog vremena⁴</p>	<p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za podržavanje Microsoftova truda</p> <p>Pristup i odgovor tijela nadležnog za nadzor nad promjenama u roku od četiri sata unutar radnog vremena</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>
<p>Težina problema C</p> <p>Manji utjecaj na poslovanje:</p>	<p>Odgovor na prvi poziv u roku četiri sata ili brže</p> <p>Angažman isključivo unutar radnog vremena⁴</p>	<p>Točni kontakt podaci odgovorne osobe nadležne za predmetni slučaj</p> <p>Odgovor unutar 24 sata</p>

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Poslovanje se uglavnom nastavlja uz minimalna ili nikakva ograničenja usluga</p> <p>Potrebna je intervencija u roku od četiri sata unutar radnog vremena⁴</p>		Prijava je moguća telefonom i putem weba

¹ Popis vremena odgovora za vaše komponente Azure ne pokriva Azure StorSimple, GitHub AE, Azure komunikacijski servis ni upravljanje obračunima i pretplatama.

² Voditelji za kritične situacije su pomoć pri brzom iznalaženju rješenja za probleme angažmanom na slučajevima, eskalacijom, dodjelom resursa i koordinacijom.

³ Ovlašteni smo sniziti razinu težine problema ako nam niste u mogućnosti osigurati adekvatne resurse ili odgovarajuću brzinu odgovora kako biste nam omogućili nastavak rješavanja problema.

⁴ Radno vrijeme obično je definirano od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu (LST), osim praznicima i vikendima. Radno vrijeme može se neznatno razlikovati u vašoj zemlji.

Upravljanje reaktivnom podrškom: Upravljanje reaktivnom podrškom omogućuje nadzor svih incidenata vezanih uz podršku za potrebe pravodobnog rješenja i visoke kvalitete podrške. Upravljanje pružanjem usluga koristit će se za upravljanje reaktivnom podrškom svih zahtjeva za podršku.

Prema prethodnim tablicama Odgovora za Jačinu problema za incidente B i C dostupna je usluga na zahtjev klijenta tijekom radnih sati od strane Microsoftovih resursa koji mogu i pružiti pristup obnovljenim podacima o eskalaciji na zahtjev. Za incidente ozbiljnosti problema razine 1 i A, automatski se provodi poboljšani proces eskalacije. Resurs Microsofta bit će dodijeljen problemu i preuzet će odgovornost za tehnički napredak tako što pruža informacije o statusu i akcijskom planu.

Za produženo pokrivanje izvan radnog vremena možete kupiti dodatne sate upravljanja reaktivnom podrškom.

Analiza korijenskog uzroka: Na izričit zahtjev prije zatvaranja incidenta izvest ćemo strukturiranu analizu potencijalnih uzroka pojedinog tehničkog problema ili serije povezanih problema. Bit ćete odgovorni za suradnju s Microsoftovom ekipom za pružanje materijala poput zapisnika, mrežnog praćenja i druge dijagnostike. Analiza korijenskog uzroka dostupna je samo za određene Microsoftove tehnologije i mogu nastati dodatni troškovi.

Dodaci za upravljanje reaktivnom podrškom: Možda ćete trebati kupiti dodatno vrijeme za omogućavanje upravljanja reaktivnom podrškom. Ti resursi radit će na daljinu i isporučiti uslugu unutar radnog vremena, u vremenskoj zoni koja se dogovori u pisanom obliku. Ova usluga pruža se na engleskom jeziku, i kada je to dostupno, može biti omogućena na jeziku koji govorite. Ova usluga podložna je dostupnosti Microsoft resursa.

Upravljanje pružanjem usluga

Upravljanje pružanjem usluga (SDM) uključeno je u vaše usluge podrške, osim ako nije ovdje navedeno na drugi način ili u vašem radnom nalogu. Upravljanje pružanjem dodatnih usluga može se dodati nakon kupnje dodatnih usluga ili nakon poboljšanja usluga i rješenja.

SDM usluge se pružaju digitalno i od strane određenog Voditelja računa za zadovoljstvo klijenata. Ovaj resurs može pružati svoje usluge na daljinu ili na vašoj lokaciji.

Upravljanje pružanjem usluga

Dostupne su sljedeće SDM usluge:

Tipovi usluga upravljanja isporukom usluga	Planiranje
Omogućavanje organizacije klijenta	✓
Vođenje ažuriranja sigurnosti i usluga vezanih uz Microsoft proizvode	✓
Razvoj i upravljanje programima	✓
Učitavanje objedinjene podrške poduzećima	✓
Program uspjeha u oblaku	+
Cloud Solution Architect Developer Advocate	✓ ¹
Upravljanje odnosima izvršne uprave	✓
Dodatak za upravljanje isporukom usluga	+
Upravljanje pružanjem usluga na lokaciji	+

✓ - *Uključeno u osnovni paket.*

+ - *Dodatna usluga koja se može kupiti.*

✓¹ - *Dodatne usluge koje može pružiti Microsoft.*

Omogućavanje organizacije klijenta: Smjernice i informacije koje ste pružili vašem administratoru službe podrške o tome kako upravljati korištenjem vaših usluga objedinjene podrške i pripremiti vas da koristite digitalnu i reaktivnu uslugu Unified Support.

Vođenje ažuriranja sigurnosti i usluga vezanih uz Microsoft proizvode: Informacije se dijele s vama o važnim nadolazećim značajkama i promjenama proizvoda i usluga, kao i sigurnosnim biltenima za Microsoftove tehnologije.

Razvoj i upravljanje programima: Aktivnosti osmišljene za planiranje, predlaganje i upravljanje uslugama programa podrške u vašoj organizaciji kako biste lakše ostvarili veću vrijednost ulaganja u Microsoftovu tehnologiju i usluge. Microsoft može preporučiti razne usluge koje će vam pomoći da postignete ključne poslovne i tehnološke rezultate, koristeći mogućnosti uključene u podršku za osnovni paket, kao i dodatne usluge koje možete kupiti.

Učitavanje Unified Support: (Nekada poznat kao Inicijativa podrške) Aktivnosti koje podržavaju vašu inicijativu u Unified Supportu, uključujući uvođenje i promociju samouslužnih mogućnosti na portalu internetske podrške, s ciljem osiguranja pravodobne uporabe usluga Unified Support.

Program uspjeha u oblaku: Usluge planiranja i isporuke koje vam pomažu postići specifične ishode u oblaku, osnažujući vas da ubrzate implementaciju, usvajanje i ostvarenu vrijednost Microsoftovih cloud tehnologija.

Cloud Solution Architect Developer Advocate: Resurs podrške Microsofta usredotočen na razvoj, koji će davati strateške savjete i smjernice za ubrzanje inovacija i učinkovito putovanje kroz životni ciklus razvoja programa. Te ograničene resurse Microsoft može dodjeljivati u skladu s uvjetima.

Upravljanje odnosima izvršne uprave: (Nekada poznat pod imenom Pregled izvršenih i pruženih usluga.) Niz aktivnosti kojima se osigurava usklađenost tima za podršku tvrtke Microsoft sa strateškim prioritetima vaše organizacije i koji su uključeni u ključne donositelje poslovnih i tehnoloških odluka.

Dodatak za upravljanje isporukom usluga: Kao kupac napredne podrške ili podrške izvedbe možete odabrati kupnju dodatnih SDM resursa za kvalitetnije upravljanje pružanjem usluga kao dio predodređenog radnog opsega, koje nisu dodatno navedene u ovom dokumentu. Ova usluga podložna je dostupnosti Microsoft resursa. Ovi resursi djeluju na daljinu ili na vašoj lokaciji. Ako se isporučuje na lice mjesta, primjenjuju se ograničenja u nastavku.

Upravljanje pružanjem usluga na lokaciji: Možete zatražiti posjete na licu mjesta od svog upravitelja korisničkog računa za uspjeh koje mogu zahtijevati dodatnu naplatu po posjetu. Ova usluga podložna je dostupnosti Microsoft resursa.

2.3 Poboljšane usluge i rješenja

U dodatku uslugama koje su dio osnovnog paketa ili su dio dodatnih usluga, mogu se kupiti slijedeće opcijske dodatne poboljšane usluge i rješenja. Poboljšane usluge i rješenja dostupni su uz dodatnu naknadu i mogu se navesti u prilogu na koji se poziva vaš radni nalog.

Usluga	Planiranje
Poboljšani određeni inženjering	+
Obedinjeni poboljšani odgovor	+
Brzi odgovor	+
Upravljanje Azure događajem	+
O365 Direktna tehnička podrška	+
Podrška razvojnog programera	+ ¹
GitHub izravna tehnička podrška	+
Podrška za ključne zadatke	+
Azure direktna tehnička podrška	+
Odgovor Microsofta na incident računalne sigurnosti	+

+ - *Dodatna usluga koja se može kupiti.*

+¹ - *Dodatna usluga može se kupiti u ograničenim i maksimalnim količinama.*

Poboljšani određeni inženjering

Poboljšani određeni inženjering (EDE): Prilagođena usluga koja pruža detaljan i stalni tehnički angažman za klijente koji imaju složene scenarije. Ova je ponuda osmišljena tako da odgovara potrebama i rezultatima klijenata osiguravanjem imenovanog inženjera koji će izgraditi duboko znanje o klijentovom okruženju ili rješenju i podržati poslovne ciljeve klijenta uključujući, ali ne ograničavajući se na, optimiziranje radnog opterećenja, prihvaćanje ili mogućnost podrške. EDE usluge mogu se nabaviti kao predefinicirana ponuda ili kao blok prilagođenih sati koji se mogu upotrijebiti za pružanje proaktivnih usluga s određenim opsegom.

U slučaju kada se nabavljaju kao sati, EDE usluge odbijaju se zatim od vaših ukupnih kupljenih sati na temelju iskorištenih i pruženih sati.

Predefinicirane EDE ponude napravljene su i prilagođene vašem okolišu i pomažu vam u ostvarivanju željenih ciljeva. Te ponude uključuju potrebne unaprijed definirane proaktivne usluge.

Usluge EDE-a usmjerene su na sljedeća područja:

- Pomoć u održavanju dubinskog poznavanja trenutačnih i budućih poslovnih zahtjeva i konfiguracije vašeg IT okruženja radi optimiziranja rada.
- Proaktivne preporuke i dijeljenja za dokumente i za korištenje vaših usluga podrške te rezultata (npr. podržani pregledi, provjere funkcionalnosti i zdravlja sustava, radionice i programi za procjenu rizika)
- Održavanje aktivnosti primjene i operacija u skladu s vašim planiranim i trenutačnim primjenama Microsoftovih tehnologija.
- Unapređenje tehničkih i operativnih vještina vaših IT zaposlenika.
- Razvoj i primjena strategija kojima se pomaže u sprječavanju budućih incidenata i povećava dostupnost sustava vaših Microsoftovih tehnologija.
- Pomoć u utvrđivanju uzroka ponavljanja incidenata i davanje savjeta za sprječavanje dodatnih smetnji pri radu određenih Microsoftovih tehnologija

Bez obzira na način kupnje EDE usluga, resursi se raspoređuju, dobivaju prioritet i dodjeljuju na temelju sporazuma ugovornih strana tijekom sastanka za iniciranje angažmana, a dokumentirat će se u sklopu plana pružanja usluga. Klijent iz više zemalja mora dodijeliti EDE lokaciji kod ugovaranja prije planiranja isporuke usluge.

Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu

- Morate imati trenutni Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga kako bi se podržale vaše EDE usluge. Ako je vaš Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga istekao ili je prekinut, vaša EDE usluga će se prekinuti na isti datum.
- EDE usluge dostupne su tijekom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, osim praznicima i vikendima).
- EDE uslugama pruža se podrška određenih Microsoftovih proizvoda i tehnologija koje ste odabrali i naveli u radnom nalogu.

- EDE usluge pružaju se za jednu lokaciju podrške na određenoj lokaciji podrške navedenoj u vašem radnom nalogu.
- EDE usluge isporučuju se udaljeno osim ako pisanim putem nije unaprijed dogovoreno drugačije. Gdje su posjete na lokaciji dogovorene i nisu prethodno plaćene, naplaćujemo razumne putne troškove i troškove.

Reaktivni poboljšani određeni inženjering (REDE): Detaljni i stalni tehnički inženjering fokusiran na ubrzano rješavanje incidenata reaktivne podrške usklađen sa specifičnim Microsoftovim proizvodima i mrežnim servisima koje ste vi odabrali i imenovali u svom radnom nalogu. REDE usluge pružit će odabrani inženjer koji će steći detaljno znanje o vašem korištenju Microsoftovih proizvoda i mrežnih servisa unutar vašeg okruženja. REDE usluge odbijaju se od vaših ukupnih kupljenih sati na temelju iskorištenih i pruženih sati.

Usluge REDE usmjerene su na sljedeća područja:

- provedbu početnog sastanka kako bi se raspravili prioriteti i preporuke. rezultati ovog sastanka dokumentirat će se u vašem planu isporuke usluge.
- sudjelovanje u podršci za rješavanje incidenata ozbiljnosti problema 1 i ozbiljnost problema A.
- Na vaš zahtjev, sudjelovanje u podršci za rješavanje drugih incidenata.
- Rad u suradnji s vašim rukovodstvom za isporuku plana i rukovodstvom za resurse upravljanja reaktivnom podrškom, te svim drugim resursima uključenim u vaše aktivnosti pružanja podrške za incidente kako bi se olakšalo efektivno i efikasno rješavanje incidenata reaktivne podrške i planiranje za budućesprječavanje incidenata.
- **Reaktivne usluge**
 - Razviti i održavati detaljno znanje o vašem korištenju naših proizvoda i mrežnih servisa u vašem okruženju i uključivanje tog znanja u svoje aktivnosti povezane s rješavanjem incidenata podrške.
 - Pružiti Microsoftovim inženjerima za tehničku podršku informacije o uporabi naših proizvoda i mrežnih servisa unutar vašeg okruženja.
 - Pružiti naprednu ekspertizu za pronalaženje i rješavanje grešaka i ispravljanje pogrešaka kako bi se olakšalo rješavanje incidenata podrške.
 - Kada bude dostupno za određene Microsoftove proizvode i mrežne servise, izvršit ćemo analizu glavnog uzroka incidenata od kritičnog utjecaja na poslovanje i dati preporuke o tome kako se slični problemi mogu ublažiti u budućnosti.
 - Pored toga, REDE inženjer može uvesti dodatne tehničke resurse po potrebi.
- **Proaktivne usluge**
 - Dokumentirati i podijeliti s vama preporuke o uporabi proaktivnih usluga podrške (npr. provjere podrške, provjere stanja sustava, radionice i programi procjene rizika kako bi se identificirale prilike radi poboljšanja iskorištenog vremena i ublažavanja prekida za kritične poslovne funkcije.
 - Na vaš zahtjev, REDE inženjer može izvršiti dogovorene proaktivne usluge.

Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu

- Vi morate izvršiti i održavati ugovor za podršku Microsoft Unified Support kako bismo mi mogli pružiti REDE usluge. Ako je vaš Microsoft Unified Support ugovor o pružanju usluga istekao ili je prekinut, vaša REDE usluga će se prekinuti na isti datum.
- REDE inženjer dodijeljen je pored Microsoftovog resursa za tehničko rješenje odgovornog za rješenje incidenta podrške.
- REDE usluge dostupne su tijekom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, osim praznicima i vikendima).
- REDE usluge isporučuju se na određenu lokaciju(e) podrške gdje se takve usluge kupljene kao identificirane u vašem radnom nalogu.
- REDE usluge isporučuju se udaljeno osim ako pisanim putem nije unaprijed dogovoreno drugačije. Gdje su posjete na lokaciji obostrano dogovorene i nisu prethodno plaćene, naplaćujemo razumne putne troškove i rashode.
- REDE usluge ne mijenjaju vrijeme odgovora na incident reaktivne podrške koje je primjenjivo preko druge Microsoftove podrške na koju imate pravo.

Vaše obveze

Optimiziranje pogodnosti vaših REDE usluga zavisi od ispunjenja sljedećih odgovornosti. Neizvršavanje sljedećih obveza može imati za posljedicu kašnjenje u isporuci usluga ili može omesti našu sposobnost da izvršimo usluge.

- Usmjerit ćete REDE inženjera, te obučiti, pružiti dokumentaciju i druga saopštenja po potrebi kako bi se olakšalo stjecanje detaljnog znanja o vašoj uporabi naših proizvoda i mrežnih servisa unutar vašega okruženja.
- Morate inicirati zahtjeve za incident podrške i morate aktivno sudjelovati s nama u dijagnostici i rješavanju incidenata podrške.
- Morate djelovati kao administrator svojeg okruženja.
- Morate pružiti informacije za otklanjanje poteškoća na zahtjev (primjerice, datoteke za ispravljanje pogrešaka i zapise praćenja).

Objedinjeni poboljšani odgovor

Objedinjeni poboljšani odgovor: Objedinjeni poboljšani odgovor (UER) pruža ubranu reaktivnu podršku za vaše proizvode i servise u oblaku s bržim preusmjeravanjem za sve kritične situacije s incidentima ('crit sits') i dodijeljene resurse od tima za poboljšano upravljanje incidentima koji je određen za vas za poboljšano reaktivno upravljanje incidentom. Pored ugovora o osnovnoj podršci za Unified Enterprise, klijenti mogu kupiti objedinjeni poboljšani odgovor ili ga bilo kad dodati tijekom trajanja aktivnog ugovora o osnovnoj podršci za Unified Enterprise.

Kako biste dobili UER podršku za svoje Microsoftove proizvode i servis u oblaku, morate prijaviti incident telefonom ili preko weba. Ako se otvore pri težini problema 1 ili težini problema A, vaši zahtjevi za podršku u rješavanju problema bit će automatski preusmjereni s poboljšanim vremenom odgovora i tim za poboljšano upravljanje incidentom bit će automatski dodijeljen za upravljanje incidentom.

Poboljšano upravljanje incidentom: Usluga poboljšanog upravljanja incidentom dostupna je 24x7x365 za sve zahtjeve za podršku za rješavanje težine probleme 1 ili težine problema A . Klijentima se dodjeljuje određena grupa resursa s poznavanjem poslovnih ciljeva i okruženja klijenata. Ovi se resursi dodjeljuju pored tehničkih resursa za rješenje i odgovorni su za nadzor incidenata podrške u svim kritičnim situacijama kako bi se potaknulo pravovremeno rješavanje i visoka kvaliteta isporuke podrške. Tim resursa za poboljšano upravljanje incidentom koji je imenovan za klijenta može se kontaktirati izravno putem e-pošte 24-7 i osigurati će stalni tehnički napredak pružanjem čestih ažuriranja o statusu i eskalaciji te plan mjera.

Za svaki incident težine problema 1, tim za poboljšano upravljanje incidentom također će pružiti osvrt za rješavanje incidenta klijentu, klijentovom upravitelju računa za uspjeh klijenta te drugim članovima vašeg tima voditelja poslovnog odnosa s ciljem jačanja vašeg poslovanja i sprječavanja budućih kvarova i problema. Tijekom sastanka, član tima za poboljšano upravljanje incidentom pružit će pregled o odgovorima na incidente, uključujući uspjehe i zone za poboljšanje i rad s vašim upraviteljem računa za uspjeh klijenta (CSAM) na preporukama za popravak kako bi se proaktivno smanjili buduću slučajevi i ojačala vaša rješenja.

Analiza korijenskog uzroka (RCA) dostupna je samo za određene Microsoftove tehnologije i mogu nastati dodatni troškovi. RCA nije uključena u uslugu Objedinjeni poboljšani odgovor ali može da je zahtijeva vaš CSAM ili članovi tima za poboljšano upravljanje incidentom tijekom incidenta. Član tima za poboljšano upravljanje incidentom obavijestit će vas tijekom incidenta je li RCA dostupna za pogođenu Microsoftovu tehnologiju, da li će biti napravljen dodatni trošak izvođenjem RCA i radit će s vašim CSAM-om kako bi pokrenuli RCA ako je dostupna i ako je izričito zahtijeva klijent prije zatvaranja incidenta. Bit ćete odgovorni za suradnju s Microsoftovom ekipom za pružanje materijala poput zapisnika, mrežnog praćenja i drugog rezultata dijagnostike koji je neophodan kako bi se dovršila RCA.

Kako bi vaš tim za poboljšano upravljanje incidentom stekao osnovno znanje o vašim ciljevima i okruženju, morate dostaviti dokumentaciju ako se zahtijeva i sudjelovati u aktivnostima uključivanja tijekom prvih 60 dana ugovornog razdoblja.

Ovi će resursi funkcionirati udaljeno. Usluga poboljšanog upravljanja incidentom isporučuje se na engleskom, kineskom i japanskom jeziku. U ovoj ponudi isporuka usluge poboljšanog upravljanja incidentima po ograničenoj regiji, potrebno državljanstvo ili odobreni resursi za isporuku nisu mogući.

UER-ove reaktivne usluge pomažu u rješavanju problema u vašem Microsoftovom okruženju i tipično se koriste na zahtjev. Pružene reaktivne usluge uključene su prema potrebi za trenutno podržane Microsoftove proizvode i internetske usluge, osim ako nije drugačije navedeno na vašem radnom nalogu. Cjelokupna reaktivna podrška isporučuje se udaljeno. Pored reaktivnih usluga koje su nužne prema potrebi, određen broj sati za upravljanje reaktivnom podrškom i upravljanje isporukom usluge uključen je za vaš tim za poboljšano upravljanje incidentom i CSAM kako bi se koristio za aktivnosti uključivanja, kvartalne sastanke s vašim članom tima za poboljšano upravljanje incidentom i osvrte nakon incidenata na težinu problema 1. Dostupni su češći ili dodatni sastanci na zahtjev i uz prethodni dogovor s Microsoftom kad su resursi dostupni ako izaberete kupnju dodatnih sati mimo onih uključenih kako bi se pružilo dodatno reaktivno upravljanje podrškom od strane vašeg tima za poboljšano upravljanje incidentom i voditelja poslovnog odnosa za uspjeh klijenta

UER treba kupiti samo za lokaciju zemlje hosta ako klijent ima Unified ugovor za više država. Kao reaktivno poboljšano rješenje, sve UER usluge mogu biti pružene udaljeno drugim lokacijama mimo ovih uključujući i hosta uz izuzetak uključenih sati za upravljanje isporukom usluge, koje će host dodijeliti i upravljati će njima hostov Voditelj računa za zadovoljstvo klijenata.

Težina problema kod odgovora na objedinjeni poboljšani odgovor i situaciju	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Težina problema 1</p> <p>Kritičan pad sustava:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja.</p> <p>Neophodna je hitna intervencija</p>	<p>Azurne komponente¹</p> <p>- Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Svi ostali proizvodi i usluge - Odgovor na prvi poziv za 30 minuta ili manje</p> <p>Viši voditelj incidentat² automatski se imenuje</p> <p>Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu³</p> <p>Hitna eskalacija unutar Microsofta prema timovima za proizvode</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu³</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>
<p>Težina problema A</p> <p>Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava:</p> <p>Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</p> <p>Neophodna je intervencija u roku od 30 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv je u roku od 30 minuta ili manje</p> <p>Viši voditelj incidentata automatski se² imenuje</p> <p>Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu²</p>	<p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu³</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>

¹Navedeno vrijeme odgovora za vaše Azure komponente ne pokriva US Gov clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Testnu bazu za M365, Microsoft Mesh ili Universal Print.

²Resursi poboljšanog upravljanja incidentom su pomoć pri brzom iznalaženju rješenja za probleme s angažmanom na slučajevima, eskalacijom, dodjelom resursa i koordinacijom.

³Ovlašteni smo sniziti razinu težine problema ako nam niste u mogućnosti osigurati adekvatne resurse ili odgovarajuću brzinu odgovora kako biste nam omogućili nastavak rješavanja problema.

Brzi odgovor

Brzi odgovor: Brzi odgovor pruža brzu i reaktivnu podršku za vaš servis u oblaku preusmjeravajući incidente vezane za podršku tehničkim stručnjacima i omogućuje uključenost u radne timove za servis u oblaku.

Za usluge brzog odgovora koje su namijenjene vašim Microsoft Azure komponentama, morate poslati informacije o incidentu putem primijenjenih portala cloud usluge. Vaš zahtjev za podrškom za rješavanje problema bit će preusmjeren inženjerima za podršku brzom odgovoru koji su stručnjaci za servis u oblaku. Iako incidenti mogu zahtijevati resurse od stručnjaka za standardnu podršku proizvoda za rješavanje, tim za brzi odgovor zadržava primarnu odgovornost za incidente 24x7x365.

Za vaše Azure komponente, vrijeme odgovora za rješavanje problema napisano je u donjoj tablici i zamjenjuje bilo koje očekivano vrijeme odgovora za podršku osnovnog paketa. Brzi odgovor ne pokriva Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Testnu bazu za M365, ili Microsoft Mesh.

Kupnja brzog odgovora predmet je dostupnosti resursa. Pojediniosti o dostupnosti potražite od svog upravitelja korisničkog računa za uspjeh.

Brz odgovor na ozbiljnost problema i situaciju	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Težina problema 1</p> <p>Kritičan pad sustava:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja</p> <p>Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</p> <p>Neophodna je intervencija u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv je u roku od 15 minuta ili manje</p> <p>Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno¹</p> <p>Pristup Microsoft stručnjaku²</p> <p>Brza eskalacija u Microsoft na cloud radnim timovima</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.¹</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p>
<p>Težina problema A</p> <p>Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava:</p> <p>Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</p>		

¹ Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za naše rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da ćemo smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu

² Usluge podrške za brzi odgovor u rješavanju problema dostupne su samo na engleskome i japanskome jeziku.

Upravljanje Azure događajem

Microsoftovo upravljanje Azure događajem ("AEM"): AEM pruža poboljšanu proaktivnu i reaktivnu podršku tijekom kritičnih planiranih poslovnih događaja klijenata.

Prije definiranog vremena za događaj, AEM tim izvršit će procjenu događaja i rješenje koje je unutar opsega, pružit će preporuke kako bi se ublažili identificirani rizici i bit će dostupan 24x7 tijekom definiranog razdoblja pokrivenosti događajem.

Smatramo kritičnim poslovnim događajem unutar opsega, aktivnost koju je predvidio klijent kao točku u vremenu koja predstavlja rizik/utjecaj na klijenta time zahtijeva veće razine dostupnosti usluge i performanse.

Primjeri kritičnog poslovnog događaja:

- predvidljivo visoko opterećenje postojećeg rješenja

- uvođenje nove značajke u postojeće Azure rješenje
- uvođenje novog rješenja u Azure
- migraciju s oblaka pružatelja u društvu ili drugog u Azure

AEM podržava kritične poslovne događaje koji koriste osnovne usluge Microsoft Azure. Svaki događaj pokriva jedno Azure rješenje, ako je za više Azure rješenja potrebna podrška, korisnik mora kupiti dodatne događaje. Azure rješenje definira se kao skup Azure pretplata i Azure resursa koji se povezuju na zajednički poslovni ishod kako bi klijentima pružili proizvode ili usluge. AEM će procijeniti klijentovo rješenje tijekom razdoblja procjene prije događaja i pismeno obavijestiti klijenta o identificiranim rizicima.

U sklopu aktivnosti prije događaja, AEM tim će:

- Procijeniti i upoznati se s vašim rješenjem.
- Identificirati moguće probleme i rizike koji utječu na vrijeme rada korisnika i stabilnost.
- Izvršiti preglede kapaciteta i otpornosti na Azure platformi.

AEM će dostaviti pisanu dokumentaciju o rezultatima svoje procjene uključujući radnje za ublažavanje mogućih rizika koji utječu na vrijeme neprekidnog rada i stabilnost.

Kritični poslovni događaji mogu dobiti do pet (5) kalendarskih dana uzastopnog pokrića događaja; klijenti mogu odlučiti kupiti onoliko kritičnih poslovnih događaja koliko je potrebno da rade uzastopno i da pokriju cjelokupno trajanje očekivane potražnje ako je duža od pet (5) uzastopnih kalendarskih dana.

Upravljanje događajem Azure podliježe dostupnosti resursa, molimo da konzultirate svojeg voditelja poslovnog odnosa za uspjeh klijenta za pojedinosti o dostupnosti. Podrška se neće isporučivati osim za kritične poslovne događaje koji su unaprijed zakazani i pismeno potvrđeni najmanje 6 kalendarskih tjedana prije početka događaja, osim ako Microsoft ne pristane. Microsoft može prema vlastitom nahođenju smanjiti opseg procjene prije događaja, ako odluči prihvatiti događaj uz kraću najavu. AEM je predmet otkazivanja ako klijent nije sposoban da pruži adekvatne resurse ili odgovore tijekom cijele isporuke AEM usluge.

AEM jedino je dostupan klijentima koji imaju rješenja u Azure javnom oblaku. AEM nije dostupan klijentima koji imaju okruženja s Azure upravljanjem ili oblak usklađen s nacionalnim propisima. AEM isporuka dostupna je samo na engleskom jeziku i nisu ponuđene usluge podrške na lokalnom jeziku.

Za Azure rješenja u oblaku, zahtjevi za uslugom kod incidenta trebali bi se podnijeti na mreži putem portal platforme Microsoft Azure uključujući AEM u opisu slučaja.

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
-----------------------------	-----------------------	-----------------------

<p>Težina problema 1</p> <p>Kritičan pad sustava:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja</p> <p>Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</p> <p>Neophodna je intervencija u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brza eskalacija unutar Microsofta²</p> <p>Resurs za kritične situacije dodijeljen je u roku od 30 minuta ili manje.</p> <p>Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno¹</p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.¹</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p>
<p>Težina problema A</p> <p>Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava:</p> <p>Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</p>	<p>Pristup specijalistima Microsofta i brza eskalacija u suradnji s Microsoft timovima za proizvod</p> <p>Angažman inženjera za podršku koji imaju saznanja o vašoj konfiguraciji rješenja. Tamo gdje je to primjenjivo, ti inženjeri mogu pomagati i pojednostaviti proces upravljanja incidentom</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	

¹ Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za naše rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da će Microsoft smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu.

² AEM usluge podrške dostupne su samo na engleskom.

AEM će osigurati sažetak poslije događaja za sve slučajeve koji su otvoreni tijekom razdoblja reaktivne podrške i osigurati da se ti slučajevi riješe.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: pruža poboljšanu podršku za ključna radna opterećenja vašeg proizvodnog klijenta ili klijenata za Microsoft Office 365 koja uključuje prioritetan pristup timu inženjera za Office 365. Ta usluga bit će dostupna navedenom klijentu ili klijentima, i dostupna je uz dodatnu naknadu i definirana u Prilogu navedenom u vašem radnom nalogu.

Podrška razvojnog programera

Podrška razvojnog programera: pruža tehničku podršku koja se temelji na oblaku i poznavanju proizvoda kroz čitav životni ciklus razvoja aplikacija za programere klijenta koji grade, implementiraju i podržavaju programe na Microsoftovoj platformi. Podrška razvojnog programera pruža cjelovitu podršku, pružanje pristupa klijentovoj arhitekturi oblaka, procjeni ranjivosti, ALM/DevOps rješenjima, razdoblju potrebnom za razvijanje sigurnosnih mehanizama, pregledu kodova, performansi i nadzoru, primjeni modernizacije, internetu stvari (IoT), implementaciji i upravljanju, izobrazbi i testiranjima. Podrška razvojnog programera dostupna je za dodatnu cijenu.

GitHub izravna tehnička podrška

GitHub izravna tehnička podrška: Klijentima pruža prioritetni pristup određenom timu za GitHub podršku i imenovanom inženjeru za pouzdanost klijenta GitHuba (CRE). Pored navedenoga, tromjesečni pregledi uključujući proaktivne smjernice o provjeri stanja i analizu potvrda o prijavi dio su ponude GitHub izravne tehničke podrške.

Podrška za ključne zadatke

Podrška za ključne zadatke: Omogućuje višu razinu podrške za određeni set Microsoft proizvoda i online usluga koje sačinjavaju dio vaše misije za rješavanje kritičnih problema u skladu s informacijama navedenima u vašem radnom nalogu. Podrška za ključne zadatke (SfMC) omogućuje prilagođeni program usluga podrške, dostupna je uz dodatnu naknadu i definira se u prilogu na koji se poziva vaš radni nalog. Morate imati redovni Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga kako bi se podržale vaše SfMC usluge. Ako je vaš Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga istekao ili je prekinut, vaša SfMC usluga će se prekinuti na isti datum.

Azure direktna tehnička podrška

Azure direktna tehnička podrška:

1. Pregled i opseg pokrivenosti

Azure direktna tehnička podrška (AED) pruža poboljšanu podršku za klijentovo Microsoft Azure radno okruženje koje uključuje prioritetan pristup izravno timu inženjera za usluge Azure.

Cilj AED-a je ubrzati klijentovo vrijeme do vrijednosti za upisane Azure usluge uz jak set tehničkih vještina AED tima, duboko znanje o klijentu i mogućnost angažiranja ključne inženjering organizacije za sustav Azure. To omogućuje AED-u da zagovara klijente unutar inženjeringa i pruži prilagođeno iskustvo kako bi bolje zadovoljio njihove tehničke poslovne potrebe.

Ova poboljšana usluga podrške bit će dostupna samo za sve klijentove valjano licencirane, komercijalno korišćene i općenito dostupne Microsoft Azure proizvode i pretplate na servis u oblaku kako je navedeno u Dodatku A Radnog naloga i koje su kupac ili njegovo povezano društvo kupili: i) prema upisima i ugovorima o licenciranju, kao što je navedeno u Dodatku A; i ii) tijekom trajanja ovog Radnog naloga. Iz tih se proizvoda i pretplata isključuju oni koje je kupila bilo koja druga strana koja nije Klijentovo povezano društvo od datuma početka pružanja podrške, u daljem tekstu poznatom kao upisane pretplate.

Naknade za Microsoft Unified za ovu poboljšanu uslugu podrške zasnovane na našoj slojevitoj strukturi cijene zajedno s ukupnom vrijednošću svake godine za Klijentove uredno licencirane, komercijalno izdate i opće dostupne Microsoftove Azure proizvode i pretplate na Azure servis u oblaku kao što je navedeno u Dodatku A ovog radnog naloga (zajedno, "Procijenjena potrošnja proizvoda") kako bi se izračunale naknade za kupca za Microsoft Unified Azure Engineering Direct za razdoblja podrške kako je opisano u radnom nalogu klijenta.

Ako je procijenjena potrošnja proizvoda klijenta u trenutku izvršenja ugovora jednaka ili iznad 60.000.000 USD (šezdeset milijuna dolara) ili ako klijent odluči platiti najnižu cijenu za proširenu značajku kako je navedeno u Radnom nalogu, klijent ima pravo tijekom cijelog ugovornog razdoblja na sve značajke navedene u odjeljcima 2.1 i 2.2, u nastavku definirane kao "Klijenti s proširenim značajkama". Svi ostali klijenti imaju pravo samo na značajke navedene u odjeljku 2.1.

AED će surađivati s klijentom tijekom prvih šezdeset (60) dana radnog naloga kako bi aktivirao klijentove upisane pretplate. Aktivnosti tijekom prvih šezdeset dana ograničene su na aktiviranje i otkrivanje kako bi se izgradilo znanje o klijentovim poslovnim i tehničkim potrebama. Kako bi AED tim izgradio to znanje o klijentovim ciljevima, poslovanju, projektima i okruženju, klijent mora dostaviti dokumentaciju ako se ona zatraži i sudjelovati u aktivnostima aktiviranja tijekom prvih šezdeset (60) dana trajanja ugovora.

Tehnologije izvan opsega za ovu poboljšanu uslugu podrške uključuju, ali nisu ograničene na US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ili Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh ili Universal Print.

2. Značajke

Za reaktivne scenarije, zahtjevi bi se trebali pokrenuti putem slučaja podrške, koristeći podršku za rješavanje problema ("PRS") kako je navedeno u opisu usluge koji je naveden u radnom nalogu klijenta. Imajte na umu da se primjenjuju standardna očekivana vremena odgovora. Slučajevi podrške bit će proslijeđeni specijaliziranim timovima za dodatnu podršku, ako je potrebno.

AED prati definicije ozbiljnosti incidenta, naše procijenjene početne rokove za odgovor i zahtjeve za prijavu navedene u klijentovom radnom nalogu. Početni odgovor na Azure incidente pružit će inženjer podrške za brzi odgovor za Azure kao što je naznačeno u opisu usluge koji je naveden u radnom nalogu klijenta.

Ovi inženjeri za podršku procijenit će i utvrditi jesu li potrebni dodatni tehnički resursi za rješavanje incidenta koji utječe samo na klijentove upisane pretplate, i ako su potrebni, proslijedit to AED-u i angažirati dodatne odgovarajuće timove za servisni inženjering unutar grupe proizvoda, prema potrebi, za hitnu pomoć s incidentom.

2.1 Osigurano za sve klijente:

Sučelje za Direct Engineering: cilj ovih usluga je podržati i olakšati goruće potrebe klijenata s inženjeringom kako bi se odredili prioriteti popravaka i ubrzalo prihvaćanje.

- Preporuke za Azure Engineering. AED će surađivati s klijentovim timom za operacije u oblaku radi postizanja pozitivnih rezultata na projektima unutar upisanih pretplata, utemeljenih na razumijevanju njihovog traga u Azure-u kako bi se deblokirali klijenti i ubrzalo vrijeme ublažavanja.
- Upravljanje krizama uz liderstvo inženjera. Ako su inženjeri za podršku za brzi odgovor u Azureu prenijeli incident AED-u, AED će se udružiti s Azure servisnim timovima kako bi se omogućilo brže angažiranje stručnjaka za predmet i ažurirana komunikacija i upravljanje kriznim situacijama, čime se pruža dostupnost 24/7 radi ubrzanja vremena za ublažavanje. Inženjeri podrške za brzi odgovor u Azureu mogu prenijeti incidente na AED koji su unutar opsega ugovora o brzom odgovoru za Azure.
- Upravljanje rješavanjem problema. AED će surađivati s klijentovim i Azure servisnim timovima kako bi se spriječilo ponavljanje kritičnih klijentovih incidenata putem ciljanih popravaka koji poboljšavaju otpornost klijentove infrastrukture i stabilnost Azure platforme s ciljem iskustva

zatvorene petlje. AED proširuje uslugu analize uzroka (RCA) koja je navedena u opisu usluge navedenom u radnom nalogu klijenta. Kada se izričito zatraži sedam (7) kalendarskih dana prije zatvaranja incidenta, AED će izvršiti strukturiranu analizu potencijalnih uzroka jednog incidenta ili niza povezanih problema ograničenih na klijentove proizvode i pretplate na oblak koji ne utječu na druge klijente. Klijent će biti odgovoran za suradnju s Microsoftovom ekipom za pružanje materijala poput zapisnika, mrežnog praćenja i druge dijagnostike. RCA su dostupne samo na zahtjev putem klijentovog određenog AED inženjera za incidente koji utječu na proizvodnju. RCA će biti dostavljene u roku od deset (10) radnih dana od zahtjeva ili ublažavanja incidenta, što god nastupi kasnije.

Ubrzanje poslovnog ishoda: ove aktivnosti pokreću poslovne ciljeve klijenta u cijelom Azure ekosustavu kako bi se pomoglo u ubrzanju ostvarenja vrijednosti klijenta s ciljem poboljšanja povrata ulaganja (ROI).

- Isporuka planova za poboljšanje proaktivne usluge. AED će raditi s klijentom na rješavanju trenutačnih izazova korisnika kroz analizu novih trendova u partnerstvu s Azure servisnim timovima. Ova analiza može se fokusirati na različita područja, uključujući otpornost klijentovog rješenja, sigurnost, izvedbu ili optimizaciju troškova i može dovesti do preporuka koje klijent treba implementirati. Također može uključivati aktivnosti kao što su vježbe za incidente, ublažavanje rizične infrastrukture i podrška testiranju prije proizvodnje, ovisno o fokusu analize. Dva (2) plana poboljšanja usluge (SIP) mogu se zatražiti u razdoblju od dvanaest mjeseci.
- Podrška za klijentove kritične projekte. AED će se udružiti s drugim Microsoftovim ulogama usklađenim s klijentima i Azure inženjerskim timovima kako bi se ubrzala realizacija vrijednosti na svim prijavljenim pretplatama i osiguralo da klijentovi kritični projekti startuju prema planu kako bi se smanjilo vrijeme za angažiranje odgovarajućih Azure stručnjaka za predmet, uklonile inženjerske blokade gdje je to moguće, i smanjilo vrijeme za ublažavanje prenijetih incidenata.
- Potaknuti praktične uvide i produbiti znanje i stručnost klijenta preko Azure Delivery timova. Za sve upisane pretplate, AED će educirati timove za isporuku Azure podrške o poslovnim i tehničkim potrebama klijenta kako bi se omogućilo prilagođeno iskustvo s ciljem ispunjavanja njihovih poslovnih zahtjeva, bržeg ublažavanja incidenata i poboljšanja cjelokupnog klijentovog iskustva podrške za Azure.
- Savjetodavni ulazni podaci za klijenta. Microsoft pruža prilike kroz nekoliko komunikacijskih kanala koje klijentova organizacija može koristiti za slanje ulaznih podataka u svezi s razvojem značajki i usluga sustava Azure. Primljeni ulazni podaci prezentiraju se izravno vodstvu servisnog inženjeringa unutar Microsofta. Tim Azure Customer Experience (CXP) koordinira mogućnosti pružanja ulaznih podataka. Nakon aktivacije AED usluge, CXP tim uspostavit će dijalog s organizacijom korisnika putem dodijeljenog voditelja računa za zadovoljstvo klijenata kako bi se uspostavili komunikacijski kanali.

2.2 Proširene značajke: ove su značajke ograničene na klijente s proširenim značajkama kako je definirano gore. Samo klijenti koji ispunjavaju ovu definiciju i koji su kao takvi naznačeni u radnom nalogu klijenta imaju pravo na ove značajke.

- **Nadgledanje platforme:** AED koristi znanje o klijentovom tragu u sustavu Azure i internu telemetriju iz više od 20 Azure usluga za konfiguriranje monitora s određenim pragovima koji se odnose na kapacitet, performanse (poput latencije), povezanost (poput pogreške autorizacije) ili dostupnost. Neke Azure usluge mogu biti isključene; klijent može zatražiti popis pokrivenih usluga od svog voditelja računa za zadovoljstvo klijenata (CSAM) ili AED tima tijekom uključivanja. AED će pokriti do sedam (7) međusobno dogovorenih 'Scenarija praćenja', koji su definirani kao skup Azure resursa koji pokreću određenu radnju. Monitori i postavljeni pragovi korišćeni za Microsoft Azure povjerljivu telemetriju i neće se dijeliti niti prikazivati klijentu. Ovi scenariji bit će definirani tijekom šezdesetodnevnog razdoblja aktiviranja AED-a. Klijent mora u potpunosti sudjelovati u procesu definiranja i osigurati sve tražene materijale. Monitori će biti spremni za testiranje u roku od 30 dana od završetka razdoblja aktiviranja. Nakon što je testiranje monitora dovršeno i Microsoft naznači klijentu da monitori rade uživo, AED pruža 24/7 pokrivenost za odgovor i trijažu svih monitora pokrenutih na temelju praga koji je postavio Microsoft putem uključene značajke "Upravljanje krizama uz liderstvo inženjera", definirano gore. Ako klijent nije kreirao slučaj podrške, koristeći Podršku za rješavanje problema ("PRS") kako je navedeno u opisu usluge koja je navedena u radnom nalogu klijenta za identificirani problem, tada će AED tim zatražiti da klijent kreira slučaj podrške kako bi pomogao olakšati napore za ublažavanje.
- **Rješavanje ispada platforme uz visoku razinu usluge:** Tijekom prekida rada kojeg je proglasio Azure, definirano kao prekid rada koji utječe na više korisnika i kojim se proglašava prekid rada na portalu Azure, AED će osigurati prilagođenu komunikaciju s unaprijed identificiranim kontaktima klijenta kako bi ih informirao o situaciji i pružio pojediniosti o tome kako prekid može utjecati na njih kada postanu dostupni. Na zahtjev klijenta, AED će raditi s korisnikom na naporima za samoublažavanje, kao što je prelazak na drugu zonu dostupnosti ako je potrebno.
- **Globalna podrška Know-Me upravljanje kriznim situacijama od strane inženjera:** proširena globalna pokrivenost usklađena s klijentima za značajku "Upravljanje kriznim situacijama od strane inženjera:" definirana u gornjem odjeljku pruža se kako bi se omogućilo prilagođenije i dosljednije iskustvo izvan osnovnog radnog vremena. Ovo poboljšano iskustvo može se proširiti na druge značajke prema potrebi. 'Know-me' se definira kao poznavanje klijentovog poslovnog konteksta i okruženja s ciljem bržeg ublažavanja incidenata i poboljšanja ukupnog klijentovog iskustva podrške za Azure.

3. Preduvjeti i pretpostavke za AED

Osim preduvjeta i pretpostavki opisanih u klijentovom radnom nalogu, Microsoftovo pružanje Usluga opisano u ovom Prilogu temelji se na sljedećim preduvjetima i pretpostavkama:

- a) Microsoftova performansa usluga AED ovisi o klijentovoj suradnji, aktivnom sudjelovanju i pravodobnom izvršavanju dodijeljenih odgovornosti.
- b) Klijent će održavati aktivan plan usluge podrške za Microsoft Enterprise i brzi odgovor u Azureu tijekom trajanja ovoga Priloga.
- c) Sve značajke dostupne su samo na engleskom jeziku.

- d) Dostava će biti na udaljinim putem osim ako nije drugačije dogovoreno u pisanom obliku. Gdje su posjete na lokaciji dogovorene i nisu prethodno plaćene, Microsoft naplaćuje razumne putne i životne troškove klijentu.
- e) Ako incident nije izoliran za organizaciju klijenta i utječe na veći dio okruženja sustava Azure, servisni inženjering resursi neće moći dati prioritet obnavljanju usluge.
- f) Pokrivenost AED-a ne odnosi se na lokalne tehnologije, korisničke uređaje, Microsoftov klijentski softver ili tehnologije za identifikaciju i provjeru autentičnosti.
- g) Pravo klijenta na primanje usluga AED kao što je opisano u ovom Prilogu, ovisi vašoj usklađenosti s propisima i ugovornim odredbama i uvjetima iz radnog naloga i ovoga Priloga.
- h) Usluge AED-a namijenjene su podršci klijentovoj uporabi upisanih pretplata. Microsoft će pružati ove usluge samo za unutarnje poslovne svrhe klijenta. Microsoft neće pružati ove usluge klijentovim klijentima.
- i) AED neće pružati podršku za bilo koji kôd koji nije Microsoftov ili bilo koji kôd koji je prilagodio Microsoft, klijent ili dobavljač treće strane.

Microsoftov odgovor na incident računalne sigurnosti

Microsoftov odgovor na incident računalne sigurnosti („MSCIR“): pruža globalnu istragu i smjernice za pomoć u procjeni opsega računalnog napada, suzbijanje incidenta i vraćanje kritičnih sustava, s opcijama za podršku na licu mjesta i/ili udaljenu podršku. Ove usluge pomažu smanjiti rizik od ciljanih računalnih napada i bolje ublažavaju štetu prouzročenu sigurnosnom krizom. Microsoftov odgovor na incident mora se kupiti kao zaseban dodatak postojećem Ugovoru za usluge Unified Support. Opseg angažmana MSIR-a bit će definiran u vrijeme incidenta.

Pod određenim hitnim okolnostima, klijent može zatražiti i ovlastiti Microsoft da započne isporuku MSCIR usluga prije kupnje MSCIR usluge ili dodavanja dodatnih sati postojećoj MSCIR usluzi ("Dodatni ugovor"). Bez obzira na bilo što suprotno, ako klijent ovlasti Microsoft da započne s radom prije Dodatnog ugovora, klijent se slaže da će (a) poduzeti sve takve radnje koje su razumno potrebne za izvršenje Dodatnog ugovora što je prije moguće, (b) ostaje u potpunosti odgovoran i pristaje platiti usluge pružene prije izvršenja Dodatnog ugovora prema fakturama od strane Microsofta, i (c) Microsoft neće biti odgovoran za radnje ili propuste povezane s odobrenim radom koji nastanu prije potpisivanja i klijent preuzima sve povezane rizike.

Dodatne informacije u vezi s MSCIR angažmanima (npr. cijene i opseg posla) ili informacije u svezi s proaktivnim ponudama dostupne su putem vašeg voditelja računa za zadovoljstvo klijenata (CSAM).

2.4 Podrška za više država

Pregled usluga za više država

Zajedno s naprednim ili osnovnim paketima Microsoftove jedinstvene podrške poduzećima, podrška za više država pruža vam podršku na više lokacija podrške, kao što je opisano u vašem radnom nalogu (ili radnim nalogima). Opis strukture podrške za više država slijedi:

- **Glavna lokacija podrške:** Ovo je lokacija za podršku na kojoj ste u svom radnom nalogu ugovorili s Microsoft Unified Base podrškom.

- **Podređena lokacija:** to je lokacija podrške predviđena u vašem Radnom nalogu za usluge za poslovne korisnike na kojoj ćete primiti Microsoftove jedinstvene podrške poduzećima i imaju pravo na usluge, koje kupite za tu lokaciju.

Kako kupiti

Ovaj USSD opisuje dostupne usluge podrške za više država. Specifične Usluge i s njima povezana količina, ako je primjenjivo, bit će navedene u pridruženom radnom nalogu od strane lokacije za podršku.

Usluge opisane ovdje mogu se isporučiti na vaše lokacije za podršku dodijeljene Radnim nalogom domaćina i, kao što je možda, dodijeljeno od strane domaćina, kao dio vašeg Microsoftovog sporazuma o objedinjenoj podršci, sa sljedećim izmjenama:

- **Usluge osnovnog paketa:** Ako nije drugačije navedeno, Usluge osnovnog paketa (one označene s „✓“) bit će dostupne vašim lokacijama za podršku ili kako ih je domaćin odredio radnim nalogom koji je dodijeljen lokacijama podrške.
- **Reaktivne usluge:** Reaktivne usluge mogu se pružati na daljinu na mjestima koja nisu i uključujući domaćina, osim kako slijedi.
- **Upravljanje pružanjem usluga (SDM):** Kao što je određeno u vašem radnom nalogu, SDM može biti dostavljen na određene lokacije domaćina i lokacije podređene podrške. Dostupnost SDM usluga koje su uključene u vaš osnovni paket dodijelit će vam domaćin i njima upravljati Voditelj računa za zadovoljstvo klijenata. SDM isporuka bit će ograničena na radno vrijeme lokacije domaćina. Upravljanje pružanjem dodatnih usluga bit će dodano nakon kupnje dodatnih usluga ili nakon poboljšanja usluga i rješenja.
 - **Dodatni SDM:** Dodatni SDM resursi mogu se kupiti za lokaciju domaćina ili podršku podređenih lokacija, kako je navedeno u radnom nalogu, i dostavit će se na navedeno mjesto podrške. Ovisno o dostupnosti resursa i gore navedenom.

Dostupnost neobaveznih usluga (one koje su označene s „+“ u tablicama podrške) kako slijedi:

- **Proaktivne usluge**
 - Mogu vam se pružiti proaktivne usluge, čija će količina biti navedena na vašem radnom nalogu i dostupna na lokacijama podrške navedenim u vašem radnom nalogu,
 - Proaktivne usluge za lokaciju izuzeća od poreza bit će identificirane u Radnom nalogu za taj nizvodni ugovor.
 - **Savjetnik za usluge tehnološke podrške (STA):** STA usluge bit će dostupne na lokacijama za podršku navedenim u vašem radnom nalogu,
 -
- **Usluge održavanja - Analiza uzroka:** Kupljene usluge bit će dostupne osoblju na određenim lokacijama podrške.
- **Poboljšane usluge i rješenja:** Sve poboljšane usluge i rješenja mogu se kupiti za upotrebu na lokacijama domaćina ili za pružanje podrške na podređenim lokacijama, osim izuzetih zemalja. Podliježe dostupnosti. Mogu se primijeniti ostale restrikcije.
- Ostale kupljene proaktivne usluge bit će dostupne na lokacijama za podršku navedenim u vašem radnom nalogu.

Dodatne odredbe i uvjeti podrške za pojedinu zemlju

Osim odredaba i uvjeta opisanih ovdje i u vašem radnom nalogu, naše pružanje Usluga opisano u ovom dokumentu temelji se na sljedećim Preduvjetima i pretpostavkama:

- Osoblju na vašim nedodijeljenim lokacijama podrške možemo dopustiti sudjelovanje u daljinskim uslugama Proaktivne podrške koje su kupljene za domaćina ili za Podršku podređe lokacije i dodijeljene radnim nalogom. Takvo je sudjelovanje dopušteno prema diskrecijskom pravu Microsofta.
- Proaktivni krediti mogu se razmjenjivati samo između lokacija domaćina i lokacija podrške podređenih nizvodne podrške navedene u vašem radnom nalogu, osim kako je navedeno. Sve će se razmjene dovršiti na temelju trenutnih valuta i tečaja za proaktivne kredite na odgovarajućim lokacijama podrške. Trenutne cijene može osigurati vaš Microsoft Services predstavnik. Sve razmjene koje rezultiraju djelomičnim proaktivnim kreditima zaokružiti će se do najbliže jedinice. Proaktivni krediti ne smiju se zamijeniti za one iz ili u državama izuzeća.
- Klijent je jedini odgovoran za sve porezne obveze koje nastaju zbog distribucije ili razmjene kupljenih usluga podrške, između lokacija domaćina i lokacije/a podređene podrške.
- Za izmjene ili razmjene usluga tijekom radnog naloga može biti potreban pismeni dogovor.
- **Sustav naplate za uslugu Unified i podijeljeno fakturiranje** osmišljeni su kako bi našim klijentima pružili više fleksibilnosti, pogodnosti i kontrole nad njihovim transakcijama. Naš sustav naplate za uslugu Unified poboljšava učinkovitost i točnost procesa fakturiranja i oporezivanja, dok naša značajka podijeljenog fakturiranja omogućuje dijeljenje transakcija u više faktura na temelju različitih kriterija kao što su vrsta proizvoda, datum isporuke ili lokacija klijenta

2.5 Dodatni uvjeti

Microsoft Unified Support usluge pružaju se bazirano na sljedećim preduvjetima i pretpostavkama.

- Osnovni paket reaktivnih usluga pruža se na daljinu za lokaciju(e) vaših naznačenih kontakata podrške. Sve se usluge pružaju na daljinu prema vašim lokacijama u zemlji navedenoj u vašem Radnom nalogu, ako nije drugačije određeno u pisanom obliku.
- Osnovni paket reaktivnih usluga pruža se na engleskom jeziku, i kada je to dostupno, mogu biti omogućene na jeziku koji govorite. Sve usluge pružaju se na jeziku koji se govori na lokaciji gdje se pružaju Microsoft usluge, ili na engleskom jeziku, osim ako nije dogovoreno na drugi način pismenim putem.
- Pružamo podršku za sve komercijalne verzije, za sve dostupne Microsoft programe i proizvode vezane za online usluge koje ste kupili na temelju deklariranih upisa za licenciranje i sporazuma i/ili ID računa naplate u Dodatku A vašeg radnog naloga i koji su navedeni na uvjetima za proizvod objavljenima od strane Microsofta na <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ili na drugim stranicama Microsofta), osim ako na drugi način nije navedeno u radnom nalogu, dodatku ovom opisu savjetodavnih usluga i uslugama podrške ili posebno navedenim uslugama na vašem portalu za online podršku na <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Ne pruža se podrška za predizdanja proizvoda i beta-proizvode, osim ako nije drugačije navedeno u prilogu.

- Sve usluge, uključujući bilo koje dodatne kupljene usluge kao dio i u razdoblju trajanja uvjeta navedenih u radnom nalogu pružaju se i koriste tijekom razdoblja primijenjenog radnog naloga.
- Zakazivanje usluga ovisi o dostupnosti resursa, a radionice mogu biti otkazane ako se ne zadovolje minimalni pragovi za registraciju.
- Na vaš zahtjev možemo putem povezivanja na daljinu pristupiti vašem sustavu kako bismo analizirali probleme. Naše će osoblje pristupati samo onim sustavima koje odobrite. Kako biste mogli upotrebljavati usluge podrške putem povezivanja na daljinu, morate nam omogućiti odgovarajući pristup i potrebnu opremu.
- Neke usluge mogu zahtijevati od nas pohranu, obradu i pristup vašim korisničkim podacima. Kad to napravimo, koristimo tehnologije koje je odobrio Microsoft, a u skladu su s našim pravilima o zaštiti osobnih podataka i postupcima. Ako zahtijevate da upotrebljavamo tehnologije koje nije odobrio Microsoft, razumijete i prihvaćate da ste u potpunosti odgovorni za cjelovitost i sigurnost vaših korisničkih podataka i da Microsoft ne preuzima nikakvu odgovornost u vezi s upotrebom tehnologija koje nije odobrio Microsoft.
- *Ako zatražite otkazivanje prethodno zakazane usluge, otkazivanje mora biti izvršeno najmanje 14 dana unaprijed za puni povrat za navedenu uslugu ako je primjenjivo.*
- *Svako otkazivanje prethodno zakazane usluge od 6 do 13 dana unaprijed iznosi 50% od cijene usluge.*
- *Svako otkazivanje 5 dana ili ranije prije prethodno zakazane usluge podrazumijeva plaćanje ukupne cijene (100%) za navedenu uslugu*
- Tijekom kupnje dodatnih usluga možemo zatražiti uslugu upravljanja pružanjem usluge kako bi se izvršila isporuka.
- Ako ste naručili jednu vrstu usluge, a želite je zamijeniti drugom, možete primijeniti odgovarajuću vrijednost na alternativnu uslugu kada je to dostupno i u dogovoru sa svojim resursom za isporuku usluga.
- U vašoj državi ne moraju biti dostupne sve dodatne usluge. Molimo za dodatne informacije kontaktirajte vašeg predstavnika za pružanje usluga.
- Suglasni ste s tim da je kôd drugog proizvođača kojem nam omogućite pristup isključivo kôd u vašem vlasništvu.
- Usluge mogu uključivati isporuke usluga, savjete i smjernice povezane s kodom u vašem vlasništvu ili Microsofta, ili izravno pružanje drugih usluga podrške.
- Kada pruža reaktivne usluge, Microsoft ne pruža bilo koji kôd, osim uzorka koda.
- Preuzet ćete sve rizike povezane s implementacijom bilo kojeg koda koji pruža Microsoft u izvođenju usluga podrške i bit ćete odgovorni za sva testiranja, kontrole, osiguranje kvalitete, usklađenost sa zakonima, propisima ili standardima, održavanje, implementaciju i druge prakse povezane s kodom koji pruža Microsoft u izvedbi usluga podrške u cijelosti ili djelomično, u vašem Microsoft okruženju ili bilo kojoj drugoj implementaciji.
- Mogu postojati minimalni preduvjeti za platformu za kupljene usluge.
- Usluge podrške ne mogu biti pružene vašim klijentima.

- Gdje su posjete na lokaciji dogovorene i nisu prethodno plaćene, naplaćujemo razumne putne i životne troškove.
- Usluge savjetovanja GitHub pruža tvrtka GitHub, Inc., podružnica u potpunom vlasništvu tvrtke Microsoft. Bez obzira na bilo što drugačije navedeno u vašem radnom nalogu, GitHub-ova izjava o privatnosti dostupna je na https://aka.ms/github_privacy i GitHub dodatku o zaštiti podataka i prilogu o sigurnosti koji se nalaze na stranicama https://aka.ms/github_dpa a primijenit će se na vašu nabavu usluga podrške tvrtke GitHub.
- Suglasni ste da možemo slati podatke o vašim korisnicima na važeću i aktivnu adresu e-pošte tvrtke u svezi s proizvodima i značajkama putem materijala poput sigurnosnih ažuriranja, biltena, blogova, sigurnosnih brifinga, komunikacija o uslugama i slične dokumentacije. Vaši će korisnici imati odgovarajući mehanizam za isključivanje takve komunikacije.
- Dodatni preduvjeti i pretpostavke mogu biti određeni u odgovarajućim Prilozima.

2.6 Vaše obveze

Optimizacija prednosti vaših Microsoft Unified Support usluga izvodi se nakon ispunjavanja sljedećih odgovornosti, u dodatku onim odgovornostima navedenim u primijenjenom dodatku. Neizvršavanje sljedećih obveza može imati za posljedicu kašnjenje u isporuci usluga:

- Morate navesti ime administratora koji je odgovoran za pružanje podrške i vođenje vašeg tima i upravljanje svim vašim aktivnostima vezanim uz podršku i interne procese potrebne za slanje izvješća o incidentima.
- Ako kupite usluge za podršku za više zemalja, morate navesti ime administratora koji je odgovoran za pružanje podrške i vođenje vašeg tima i upravljanje svim vašim aktivnostima vezanim uz podršku i interne procese potrebne za slanje izvješća o incidentima. Možda ćete i trebati odrediti administratora usluga podrške na drugim lokacijama podrške.
- Možete odrediti reaktivne kontakte za podršku koji mogu stvoriti zahtjeve za podrškom putem web Microsoft web stranice za podršku ili telefonom. Administratori clouda za vaše cloud usluge mogu poslati zahtjeve za cloud podrškom putem prikladnih portala za podršku.
- Za zahtjeve za podrškom za online usluge, administratori u oblaku, za usluge temeljene na oblaku, moraju podnijeti zahtjeve za podršku putem odgovarajućeg portala za podršku online usluge.
- Prilikom podnošenja zahtjeva za uslugu, vaši kontakti za reaktivnu podršku moraju imati temeljno znanje o problemu koji imate i sposobnost reproducirati problem kako bi pomogli Microsoftu pri dijagnosticiranju i rješavanju problema. Ti pojedinci također moraju poznavati podržane Microsoftove proizvode i vaše Microsoftovo okruženje kako bi mogli pomoći u rješavanju sistemskih problema i pomoći Microsoftu u analiziranju i rješavanju zahtjeva za uslugom.
- Prilikom podnošenja zahtjeva za uslugom, od vaših kontakata za reaktivnu podršku može biti zatraženo da obave postupke utvrđivanja problema i aktivnosti za rješavanje problema, ako to zahtijevamo. U to se, primjerice, ubraja mrežno praćenje, snimanje poruka o pogreškama, prikupljanje podataka o konfiguraciji, izmjene u konfiguraciji proizvoda, instaliranje novih verzija softvera ili novih komponenti ili modificiranje procesa.
- Pristali ste na suradnju s nama kako bi se što kvalitetnije mogli isplanirati pružanje i korištenje usluga koje ste kupili.

- Pristajete da ćete nas obavijestiti o bilo kojim promjenama kontakata navedenih u vašem radnom nalogu.
- Vi ste odgovorni za sigurnosno kopiranje podataka te povrat izgubljenih ili izmijenjenih datoteka uslijed katastrofalnih pogrešaka. Odgovorni ste i za primjenu postupaka potrebnih za zaštitu integriteta i sigurnosti svojeg softvera i podataka.
- Pristajete, gdje je to moguće, sudjelovati u anketama o razini zadovoljstva klijenta o pruženim uslugama koje vam možemo povremeno uputiti.
- Obvezujete se snositi sve putne i druge troškove svojih radnika ili izvođača.
- Od vas može biti zatraženo ispunjavanje određenih odgovornosti u odnosu na uslugu koju ste kupili.
- Tijekom korištenja cloud usluga kao dijela ove podrške, morate ili kupiti ili produžiti postojeću pretplatu ili podatkovni plan za određenu online uslugu.
- Pristali ste na slanje zahtjeva za proaktivnim uslugama i poboljšanim uslugama i rješenjima uz neophodne ili primjenjive podatke u roku od najmanje 60 dana prije isteka roka primjenjivog radnog naloga.
- Pristali ste na to da će naš tim za pružanje usluge na vašoj lokaciji imati pristup razumnoj telefonskoj podršci i internetu te vašem internom sustavu i dijagnostičkim alatima.

© 2023 Microsoft Corporation. Sva prava pridržana. Bilo kakva uporaba ili distribucija ovih materijala bez izričite autorizacije društva Microsoft Corp. strogo je zabranjena.

Microsoft i Windows registrirani su žigovi (registrirani robni ili uslužni znakovi) društva Microsoft Corporation u Sjedinjenim Američkim Državama i/ili u drugim državama.

Ovdje spomenuti nazivi tvrtki i proizvoda također mogu biti žigovi (registrirani robni ili uslužni znakovi) njihovih vlasnika.