

# Opis Unified usluga podrške za preduzeća kompanije Microsoft (Microsoft Unified Enterprise Support Services Description, USSD)

Januar 2024

# Sadržaj

1	O ovom dokumentu.....	3
2	Usluge podrške .....	4
	<b>2.1 Kako kupiti</b> .....	4
	<b>2.2 Opis usluga</b> .....	5
	Proaktivne usluge .....	5
	Usluge planiranja .....	5
	Reaktivne usluge.....	10
	Upravljanje pružanjem usluga .....	13
	<b>2.3 Poboljšane usluge i rešenja</b> .....	15
	Poboljšani Designated Engineering .....	16
	Poboljšani odgovor za Unified .....	18
	Brzi odgovor .....	20
	Azure Event Management.....	21
	Office 365 Engineering Direct.....	23
	Podrška programera.....	23
	GitHub Engineering Direct .....	24
	Podrška za Mission Critical .....	24
	Azure Engineering Direct.....	24
	Microsoftov odgovor na incident sajber bezbednosti .....	28
	<b>2.4 Podrška u više zemalja</b> .....	28
	Pregled usluga podrške u više zemalja .....	28
	Kako kupiti.....	28
	Podrška u više zemalja - Dodatni uslovi i odredbe.....	29
	<b>2.5 Dodatni uslovi i odredbe</b> .....	30
	<b>2.6 Vaše obaveze</b> .....	32

# 1 O ovom dokumentu

Opis Unified usluga podrške i usluga savetovanja preduzeća od kompanije Microsoft vam pruža informacije o uslugama podrške koje se mogu kupiti od kompanije Microsoft.

Upoznajte se sa opisima usluga koje kupujete, uključujući sve preduslove, isključivanja, ograničenja i vaše obaveze. Usluge koje kupite će biti navedene u Radnom nalogu za usluge za preduzeća (u daljem tekstu: Radni nalog) ili u drugoj primenljivoj Specifikaciji usluga na koju upućuje ovaj dokument i koja se nalazi u ovom dokumentu.

Pojedine usluge koje su navedene u ovom dokumentu nisu globalno dostupne. Za detalje o tome koje su usluge dostupne za kupovinu na vašoj lokaciji kontaktirajte svog predstavnika za Microsoft usluge. Dostupne usluge su podložne promeni.

## 2 Usluge podrške

Unified usluge podrške preduzeća kompanije Microsoft (u daljem tekstu: usluge podrške) predstavljaju sveobuhvatni komplet usluga podrške preduzeća koji pomaže da se ubrza vaše putovanje do oblaka, optimizuju vaša IT rešenja i iskoriste tehnologije za sprovođenje novih poslovnih prilika u bilo kojoj fazi IT životnog ciklusa. U usluge podrške spadaju:

- Proaktivne usluge koje pomažu da unapredite ispravnost IT infrastrukture i zadataka
- Upravljanje pružanjem usluga koje olakšava planiranje i sprovođenje
- Usluge rešavanja prioriternih problema 24x7 da biste dobili brz odgovor i smanjili prekide u radu

### 2.1 Kako kupiti

Usluge podrške dostupne su kao osnovni paket s dodatnim uslugama ili unapređenim uslugama i rešenjima dostupnim za kupovinu u skladu sa postojećim ugovorom sa osnovnim paketom koji je naveden u Radnom nalogu usluga preduzeća, kao što je opisano u nastavku.

Stavka	Opis
Osnovni paket	Kombinacija proaktivnih, reaktivnih i usluga za upravljanje isporuke koje podržavaju Microsoft proizvode i/ili usluge na internetu koje se koriste u vašoj organizaciji. Deo vašeg osnovnog paketa uključuje Flex Allowance* (Fleksibilna potrošnja) koji se koristi za dodavanje proaktivnih usluga (označenih sa „+“), poboljšanih usluga i rešenja i/ili prilagođenih proaktivnih usluga u vaš osnovni paket. Usluge osnovnog paketa su označene sa „✓“ u ovom odeljku.
Dodatne usluge	Dodatne usluge podrške, uključujući proaktivne usluge su dostupne za dodavanje u vaš osnovni paket tokom trajanja Radnog naloga i u ovom odeljku su označene sa „+“.
Poboljšane usluge i rešenja	Usluge podrške, koje pokrivaju specifični proizvod kompanije Microsoft ili IT sistem za kupce, dostupne su za dodavanje u vaš osnovni paket podrške za vreme trajanja vašeg radnog naloga i takođe su u ovom odeljku označene sa „+“.
Podrška u više zemalja	Podrška u više zemalja vam omogućava podršku na više Lokacija podrške, onako kako je opisano u Radnom nalogu (ili Radnim nalozima).

\*Flex Allowance je fleksibilni deo cene osnovnog paketa koji se može primeniti na kupovinu proaktivnih usluga, poboljšanih usluga i rešenja, proaktivnih kredita ili prilagođenih proaktivnih usluga u trenutku kupovine usluga. Vaš predstavnik kompanije Microsoft obezbediće deo cene sa

osnovnog paketa dostupan za upotrebu kao Flex Allowance. Primenjuju se sledeći uslovi za dodelu vašeg Flex Allowance:

- Do 20% ili 50.000\$ koji god iznos je veći, vašeg dodeljenog Flex Allowance može se primeniti na kupovinu proaktivnih kredita ili prilagođenih proaktivnih usluga.
- Flex Allowance se dodeljuje na godišnjoj osnovi i sve usluge na koje je Flex Allowance primenjen se mogu koristiti tokom primenljivog godišnjeg roka.
- Flex Allowance se ne može koristiti za usluge upravljanja pružanjem usluga, kako je ovde definisano.
- Ako ste naručili jednu vrstu usluge s Flex Allowanceom i želite da je zamenite za drugu vrstu usluge, možete da primenite jednaku vrednost alternativnoj usluzi kada je dostupna i složili se s vašim resursima za pružanje usluga.
- Svi raspoloživi Flex Allowance moraju se dodeliti prema vremenu izvršenja ugovora ili će se izgubiti.

## 2.2 Opis usluga

Stavke koje se kombinuju da bi se sastavio vaš paket usluga podrške opisane su u ovom odeljku. Takođe su navedene usluge koje se mogu dodati u vaš osnovni paket ili dodati tokom trajanja ugovora.

### Proaktivne usluge

Proaktivne usluge pomažu u sprečavanju problema u vašem Microsoft okruženju i biće planirano da pomognu u obezbeđivanju dostupnosti i isporuci resursa tokom trajanja Radnog naloga. Sledeće proaktivne usluge su dostupne u obliku navedenom u nastavku ili su detaljno opisane u Radnom nalogu. Isporuka na lice mesta možda neće biti raspoloživa za sve usluge i na svim geografskim lokacijama. Isporuka će biti daljinska osim ako pismeno nije dogovoreno drugačije i uz dodatnu naknadu ili osim ako se isključivo ne prodava kao usluga na licu mesta.

### Usluge planiranja

Kroz usluge planiranja pružamo usluge procene i pregleda okruženja u pogledu trenutne infrastrukture, podataka, aplikacija i bezbednosti da bismo vam pomogli da isplanirate oporavak, ažuriranje, premeštanje, sprovođenje ili primenu rešenja na osnovu željenih ciljeva.

Vrste usluga planiranja	Planiranje
<b>Potvrda koncepta</b>	<b>+</b>
<b>Usluge arhitekture</b>	<b>+</b>

**+** - Dodatne usluge koje se mogu kupiti

**Potvrda koncepta:** Angažman kojim obezbeđujemo dokaz pomoću kojeg klijent procenjuje ostvarljivost predloženog tehničkog rešenja. Dokaz može biti u obliku radnog prototipa, dokumenata i dizajna, ali u njega ne spadaju isporuke spremne za proizvodnu fazu.

**Usluge arhitekture:** zadatak, strukturisan kao niz diskusija koje vodi Microsoftov stručnjak. Naši stručnjaci radiće s klijentima na prilagođavanju poslovnih zahteva u arhitekture rešenja koja su

izrađena po meri, a koja će ubrzati uspeh implementacije. Ove diskusije mogu da uključuju procenu tehničkih zahteva, preispitivanje postojećeg dizajna arhitekture i davanje iskusnih tehničkih uvida u najbolje prakse za rešenja arhitekture. Ovaj proces namenjen je da bi se osmislio dizajn tehničkog rešenja koje je u skladu s datim ciljevima i koristi se kao važan referentni dokument za fazu implementacije.

## Usluge sprovođenja

Kroz usluge sprovođenja pružamo usluge tehničke stručnosti i stručnosti upravljanja projektima da biste ubrzali dizajniranje, primenu, premeštanje, ažuriranje i primenu Microsoft tehnoloških rešenja.

Vrste usluga implementacije	Planiranje
<b>Usluge ulaznog premeštanja</b>	<b>+</b>

**+** - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

**Usluge ulaznog premeštanja:** Direktna interakcija sa resursima kompanije Microsoft koji vam pruža pomoć pri primeni, premeštanju, ažuriranju ili razvoju funkcija. One mogu da obuhvate pomoć pri planiranju i potvrđivanju dokaza koncepta ili radnog opterećenja pomoću Microsoft proizvoda.

## Usluge održavanja

Usluge održavanja pomažu vam u sprečavanju problema u Microsoft okruženju i obično se unapred zakazuju pre pružanja usluge da bismo obezbedili dostupnost resursa.

Vrste usluga održavanja	Planiranje
<b>Procena na zahtev</b>	✓
<b>Program procene</b>	<b>+</b>
<b>Procena van mreže</b>	<b>+</b>
<b>Proaktivno nadgledanje</b>	<b>+</b>
<b>Programi proaktivnih operacija (POP)</b>	<b>+</b>
<b>Program procene rizika i ispravnosti kao usluga (RAP kao usluga)</b>	<b>+</b>

✓ - Uključeno kao deo vašeg osnovnog paketa.

**+** - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

**Procena na zahtev:** Pristup samoposlužnoj automatizovanoj platformi za procenu na internetu koja koristi analize dnevnika da analizira i proceni vašu implementaciju tehnologije kompanije Microsoft. Procene na zahtev pokrivaju ograničene tehnologije. Korišćenje ove usluge procene zahteva aktivnu Azure uslugu sa adekvatnim ograničenjima podataka kako bi se omogućila upotreba usluga procene na zahtev. Kompanija Microsoft može da obezbedi pomoć za početno podešavanje usluge. Resursi (do dva dana) ili udaljeni resursi kompanije Microsoft (do jedan dan)

dostupni su za pomoć u analiziranju podataka i postavljanje prioriteta za sanaciju po vašem ugovor o uslugama u vezi sa procenom na zahtev i dodatnom naknadom. Procene na licu mesta možda nisu dostupne u svim geografskim područjima.

**Program procene:** Procena dizajna, tehničke primene, zadataka ili upravljanja promenama za Microsoft tehnologije u odnosu na preporučene prakse kompanije Microsoft. Nakon izvršene procene stručnjak kompanije Microsoft direktno će saradivati sa vama na rešavanju mogućih problema i napraviće izveštaj sa tehničkom procenom okruženja koji može uključiti plan oporavka.

**Procena van mreže:** Automatizovana procena primene Microsoft tehnologije, pri čemu resursi kompanije Microsoft prikupljaju podatke daljinski ili na lokaciji. Microsoft analizira prikupljene podatke pomoću lokalnih alatki i dostavljamo vam izveštaj sa rezultatima i preporukama za ispravke.

**Proaktivno nadgledanje:** Pružanje alatki za nadgledanje tehničkih operacija i preporuka za prilagođavanje procesa za upravljanje incidentima na serveru. Ova usluga vam pomaže da napravite matrice incidenata, sprovedete najvažnije preglede incidenata i napravite projekat za održivi inženjerski tim.

**Programi proaktivnih operacija (POP):** Pregled u vezi sa procesima planiranja, dizajniranja, sprovođenja ili radnim procesima, koji se sprovodi zajedno sa vašim osobljem, u odnosu na naše preporučene prakse. Ovaj pregled obavlja ili na lokaciji ili daljinski resursi zaduženi za podršku kompanije Microsoft.

**Program procene rizika i ispravnosti kao usluga (RAP kao usluga):** Automatska procena vaše primene Microsoft tehnologije, pri čemu se podaci prikupljaju daljinski. Microsoft analizira prikupljene podatke za pravljenje izveštaja s rezultatima analize i preporukama za oporavak. Ova usluga je dostupna za isporuku na licu mesta ili na daljinu.

## Usluge optimizacije

Kod usluga optimizacije usredsređujemo se na ciljeve optimalnog iskorišćavanja tehnološke investicije klijenta. U te usluge mogu da spadaju daljinska administracija usluga u oblaku, optimizacija uvođenja mogućnosti Microsoft proizvoda od strane krajnjih korisnika i obezbeđivanje čvrstog stava u vezi sa bezbednošću i identitetom.

Vrste usluga optimizacije	Planira nje
<b>Usluge uvođenja</b>	+
<b>Usluge usmerene na razvoj</b>	+
<b>Upravljanje IT uslugama</b>	+
<b>Bezbednosne usluge</b>	+

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

**Usluge uvođenja:** Usluge podrške uvođenja uključuju paket usluga koje vam pomažu da procenite sposobnost organizacije da izmeni, nadgleda i optimizuje promene povezane sa kupljenom Microsoft tehnologijom. U te usluge spada podrška u vezi sa razvojem i sprovođenjem

strategije uvođenja promena koje se odnose na ljude. Klijenti imaju pristup resursima zajedno sa stručnošću, znanjem i povezanim praksama koje preporučuje kompanija Microsoft kao podrška programu uvođenja.

**Usluge usmerene na razvoj:** Usluge koje pomažu osoblju kod izgradnje, primene i podrške za aplikacije napravljene pomoću Microsoft tehnologija.

**Uvidi usluga za programere:** Godišnja procena vaših praksi razvoja aplikacija koja će pomoći klijentima sa preporučenim smernicama za praćenje razvoja aplikacija i rešenja na platformama kompanije Microsoft.

**Tekuća podrška za programiranje:** Pruža pomoć pri pravljenju i programiranju aplikacija koje integrišu Microsoft tehnologije na Microsoft platformi, specijalizovana za Microsoft alatke i tehnologije za programiranje, koja se prodaje u vidu broja sati navedenog u Radnom nalogu.

**Upravljanje IT uslugama:** Paket usluga osmišljen da vam pomogne da razvijete staro IT okruženje pomoću modernih pristupa upravljanju uslugama koji omogućavaju inovativnost, fleksibilnost, kvalitet i poboljšanje radnih troškova. Moderne usluge upravljanja IT uslugama možemo da pružimo putem daljinskih savetodavnih sesija ili sesija na lokaciji ili radionica koje vam pomažu da budete sigurni da su procesi nadgledanja, upravljanja incidentima i konfiguracione table optimizovani za upravljanje dinamikom usluga u oblaku kada premeštate aplikaciju ili uslugu u oblak. Usluge upravljanja IT uslugama mogu da budu komponente prilagođenog programa usluga podrške dostupne uz dodatnu naknadu i definisane u dokaznom pregledu ili Radnom nalogu.

**Bezbednosne usluge:** Portfolio rešenja za bezbednost kompanije Microsoft sadrži četiri oblasti: bezbednost i identitet u oblaku, mobilnost, poboljšanu zaštitu informacija i sigurnu infrastrukturu. Bezbednosne usluge pomažu klijentima da uvide kako da zaštite i inoviraju svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke s obzirom na unutrašnje i spoljne pretnje. Bezbednosne usluge mogu da budu komponente prilagođenog programa usluga podrške dostupne uz dodatnu naknadu i definisane u dokaznom pregledu ili Radnom nalogu.

## Obrazovne usluge

Kroz obrazovne usluge pružamo usluge obuke na lokaciji, online ili na zahtev i pomoću njih vam pomažemo da poboljšate tehničke i radne veštine osoblja koje pruža podršku.

Vrste obrazovnih usluga	Planiranje
<b>Obrazovanje na zahtev</b>	✓
<b>Prezentacije preko interneta</b>	✓
<b>Prezentacije</b>	+



Vrste obrazovnih usluga	Planiranje
<b>Radionice</b>	+

✓ - *Uključeno kao deo vašeg osnovnog paketa.*

+ - **Dodatne usluge koje se mogu kupiti.**

**Obrazovanje na zahtev:** Pristup kolekciji materijala na internetu za obuku i digitalne platforme laboratorije biblioteke koju je razvila kompanija Microsoft.

**Prezentacije preko veba:** Pristup edukativnim sesijama na veliki broj tema u vezi sa obrazovanjem i Microsoft tehnologijom, koje održava kompanija Microsoft uživo ili na internetu online.

**Prezentacije:** Kratke interaktivne usluge, obično jednodnevne sesije u obliku predavanja i demonstracija, koje pokrivaju teme vezane za proizvode i podršku, a održavaju ih resursi kompanije Microsoft uživo ili online.

**Radionice:** Napredne sesije tehničke obuke na veliki broj tema u vezi sa podrškom i Microsoft tehnologijom, koje održavaju resursi kompanije Microsoft uživo ili online. Radionice se kupuju po učesniku ili u vidu posvećenog pružanja usluge vašoj organizaciji, kako je navedeno u vašem Radnom nalogu. Radionice ne smeju da se snimaju bez izričite pisane dozvole Microsoft-a.

### Dodatne proaktivne usluge

Vrste dodatnih proaktivnih usluga	Planiranje
<b>Prilagođene proaktivne usluge (održavanje, optimizacija i obrazovne usluge)</b>	+
<b>Savetnik za tehničku podršku</b>	+
<b>Designated Engineering</b>	+

+ - **Dodatne usluge koje se mogu kupiti.**

**Prilagođene proaktivne usluge:** Obim angažovanja sa resursima kompanije Microsoft za pružanje usluga u pravcu klijenta, lično ili na mreži, koji nisu drugačije opisani u ovom dokumentu. Ovi angažmani uključuju vrste usluga održavanja, optimizacije i obrazovanja.

**Savetnik za tehničku podršku (STA):** Prilagođena usluga koja pruža tehnološku procenu koja podržava poslovne ciljeve klijenta, uključujući, ali ne ograničavajući se na, optimizaciju radnog opterećenja, usvajanje ili podršku, isporučena od Microsoftovog resursa. Ova usluga može uključivati plan i tehničke smernice prilagođene okruženju klijenta, i poslovnim ciljevima.

**Designated Engineering (DE):** Odabrana i rešenja koja dovode do rezultata, temeljena na Microsoftovim preporukama i principima koja povećavaju vrednost vaših ulaganja u Microsoftovu tehnologiju. Glavni tehnički stručnjak će blisko saradivati s vašim timom tokom zadatka, angažiraće druge Microsoftove stručnjake po potrebi, da bi dali tehničke smernice, prilagođene vašem okruženju, pomogli kod implementacije i/li optimizacije vaših Microsoftovih rešenja. Ovi

zadaci sadrže ugrađene unapred definisane proaktivne usluge usmerene na specifične rezultate, uključujući usluge procene i planiranja, usavršavanja i dizajna, konfiguraciju i implementaciju.

### Specifični preduslovi i ograničenja za usluge

- Morate da imate aktuelan ugovor o Microsoft Unified Support uslugama da bi se podržale vaše DE usluge. Ako ugovor o Microsoft Unified uslugama podrške istekne ili bude prekinut, vaša DE usluga će biti prekinuta istog dana.
- DE usluge su dostupne tokom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po standardnom lokalnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende).
- DE usluge podržavaju specifične Microsoft proizvode i tehnologije koje ste izabrali i koje su navedene u vašem Radnom nalogu.
- DE usluge se pružaju za jednu lokaciju za podršku na naznačenoj lokaciji za podršku navedenoj u Radnom nalogu.
- DE usluge se isporučuju daljinski osim ako pismenim putem nije unapred dogovoreno drugačije. Gde su posete na licu mesta međusobno dogovorene, a ne prethodno plaćene, naplatićemo vam razumne troškove putovanja i rashode.

Ostalo proaktivno	Planiranje
<b>Proaktivni krediti</b>	<b>+</b>

**Proaktivni krediti:** Vrednost zamenjivih usluga predstavljenih u kreditima na vašem nalogu. Proaktivni krediti se zatim mogu zameniti ili primeniti na jednu ili više definisanih dodatnih usluga, kako je opisano u ovom dokumentu, i po trenutnim cenama koje vam pruža predstavnik Microsoft servisa. Nakon odabira dostupne dodatne usluge odbićemo vrednost te usluge sa vašeg salda kredita i zaokružiti na najbližu jedinicu.

### Reaktivne usluge

Reaktivne usluge vam pomažu da rešite problem u Microsoft okruženju i obično se pružaju na zahtev. Sledeće reaktivne usluge su uključene kao neophodne za trenutno podržane Microsoft proizvode i online usluge, osim ako nije drugačije naznačeno u vašem Radnom nalogu. Celokupna reaktivna podrška se isporučuje daljinski.

Vrste reaktivnih usluga	
<b>Savetodavna podrška</b>	✓
<b>Podrška u rešavanju problema</b>	✓
<b>Upravljanje reaktivnom podrškom</b>	✓

Vrste reaktivnih usluga	
<b>Analiza osnovnog uzroka</b>	<b>+</b>
<b>Dodaci upravljanju reaktivnom podrškom</b>	<b>+</b>

✓ - *Uključeno kao deo osnovnog paketa.*

+ - *Dodatne usluge koje se mogu kupiti.*

**Savetodavnu podršku:** Podrška putem telefona u kratkom periodu (ograničena na šest sati ili kraće) i za neplanirane probleme za IT stručnjake. Savetodavna podrška može uključivati savete, smernice i prenošenje znanja u cilju pomoći razvoja i implementacije tehnologije kompanije Microsoft na načine koji izbegavaju zajedničke probleme podrške i koji mogu smanjiti verovatnoću prekida sistema. Arhitektura, razvoj rešenja i prilagođavanje scenarija su izvan opsega ovih savetodavnih usluga.

**Podrška u rešavanju problema:** Ova pomoć za rešavanje problema sa određenim simptomima koji su se javili tokom korišćenja proizvoda kompanije Microsoft uključuje rešavanje određenog problema, poruke o grešci ili funkcije koja ne funkcioniše kako je predviđeno za proizvode kompanije Microsoft. Incidenti se mogu pokrenuti putem telefona ili putem interneta. Zahtevima za podršku vezanim za usluge i proizvode, koji nisu pokriveni primenljivim portalom za podršku za onlajn usluge, upravlja se iz onlajn portala za usluge kompanije Microsoft.

Definicije težine i procijenjeno vreme početnog odziva kompanije Microsoft su detaljno opisani u tabeli sa odgovorima o incidentima u nastavku. Pojam „Odgovor na prvi poziv“ definiše se kao prvobitni neautomatski kontakt telefonom ili emailom.

Na vaš zahtev, možda ćemo saradivati sa dobavljačima tehnologije trećih lica kako bismo rešili komplikovane probleme sa međusobnim funkcionisanjem proizvoda više proizvođača. Međutim, nezavisni proizvođač je obavezan da pruži podršku za svoj proizvod.

Ozbiljnost incidenta određuje nivo odgovora u okviru Microsoft-a, procenjeno vreme za pružanje početnih odgovora, kao i vaše odgovornosti. Vaša je obaveza da predstavite uticaj na poslovanje svojoj organizaciji, u konsultaciji sa nama, a Microsoft će dodeliti odgovarajući nivo ozbiljnosti. Možete da zatražite promjenu nivoa ozbiljnosti tokom trajanja incidenta ukoliko uticaj na poslovanje to zahteva.

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Ključni uticaj pada na poslovanje:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak ključne aplikacije ili rešenja.</p> <p>Potrebno je hitno rešavanje problema</p>	<p>Azure komponente<sup>1</sup></p> <p>- Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Svi drugi proizvodi i usluge - Odgovor na prvi poziv za 1 sat ili manje</p> <p>Resurs za kritične situacije<sup>2</sup> dodeljen</p> <p>Neprekidni rad 24 časa dnevno 7 dana nedeljno<sup>3</sup></p> <p>Brza eskalacija u okviru Microsoft-a na timove za proizvode</p> <p>Obaveštavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	<p>Obaveštavanje vaših viših rukovodilaca, ako tako zahtevamo</p> <p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog rada 24 časa dnevno 7 dana nedeljno<sup>3</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Slanje telefonom ili preko veba</p>
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Ključni poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili pogoršanje usluga</p> <p>Potrebno je rešavanje problema u roku od jednog sata</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za jedan sat ili manje</p> <p>Nadzor kritične situacije<sup>2</sup></p> <p>Neprekidni rad 24 časa dnevno 7 dana nedeljno<sup>2</sup></p>	<p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog rada 24 časa dnevno 7 dana nedeljno<sup>3</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Slanje telefonom ili preko veba</p>
<p><b>Ozbiljnost B</b></p> <p>Umeren uticaj na poslovanje:</p> <p>Umeren gubitak ili pogoršanje usluga, ali rad razumno može da se nastavi na narušeni način</p> <p>Potrebno je rešavanje problema u roku od dva radna sata<sup>4</sup></p>	<p>Odgovor na prvi poziv za dva sata ili manje</p> <p>Rad samo tokom radnog vremena<sup>4</sup></p>	<p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa usklađeno sa radom Microsofta</p> <p>Pristup i odgovor ovlašćenog lica za kontrolu promene u roku od četiri radna sata</p> <p>Slanje telefonom ili preko veba</p>
<p><b>Ozbiljnost C</b></p> <p>Mali uticaj na poslovanje:</p> <p>Suštinski funkcionisanje sa manjim smetnjama na uslugama ili bez smetnji</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za četiri sata ili manje</p> <p>Rad samo tokom radnog vremena<sup>4</sup></p>	<p>Precizne kontakt informacije o vlasniku</p> <p>Odgovor u roku od 24 sata</p> <p>Slanje telefonom ili preko veba</p>

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
------------------------	-----------------------	-----------------------

Potrebno je rešavanje problema u roku od četiri radna sata<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Navedena vremena odgovora za vaše Azure komponente ne pokrivaju Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ili Billing & Subscription Management.

<sup>2</sup> Resursi za kritične situacije pomažu u pokretanju brzog rešavanja problema angažovanjem u slučaju, eskalacijom slučaja, obezbeđivanjem resursa i koordinacijom.

<sup>3</sup> Možda ćemo morati da smanjimo nivo ozbiljnosti ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste nam omogućili da nastavimo sa radom na rešavanju problema.

<sup>4</sup> Radnim vremenom se obično smatra period od 09:00 do 17:30 po standardnom lokalnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende. Radno vreme može neznatno da se razlikuje u vašoj zemlji.

**Upravljanje reaktivnom podrškom:** Upravljanje reaktivnom podrškom pruža nadzor nad incidentima podrške kako bi se dala blagovremena rešenja i pružala podrška visokog kvaliteta. Upravljanje pružanjem usluga koristiće se za upravljanje reaktivnom podrškom svih zahteva za podršku.

Prema gornjim tabelama Odgovora na incident, za incidente s ozbiljnošću B i C, usluga je dostupna na zahtev klijenta tokom radnog vremena na resursima Microsofta, koji takođe mogu da obezbede ažuriranja proširenja kada se to zatraži. Za incidente s ozbiljnošću 1 i A, poboljšani proces eskalacije se pokreće i automatski izvršava. Dodeljeni resurs Microsofta će zatim biti odgovoran je za obezbeđivanje stalnog tehničkog napretka tako što pruža informacije o ažuriranju statusa i akcionog plana.

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

**Analiza osnovnog uzroka:** Kada se eksplicitno zatraži pre zatvaranja incidenta, izvršićemo strukturiranu analizu potencijalnih uzroka pojedinačnog incidenta ili niz srodnih problema. Bićete odgovorni za rad sa timom kompanije Microsoft da biste obezbedili materijale kao što su datoteke dnevnika, tragovi mreže ili druge dijagnostičke izlaze. Analiza osnovnog uzroka je dostupna samo za određene tehnologije kompanije Microsoft i može imati dodatnu naknadu.

**Dodaci upravljanju reaktivnom podrškom:** Možete odabrati da kupite dodatne sate za upravljanje reaktivnom podrškom. Ovi resursi će raditi na daljinu i pružati uslugu tokom radnog vremena u vremenskoj zoni o kojoj je pismeno dogovoreno. Ove usluge se pružaju na engleskom jeziku i, kada je to dostupno, na jeziku koji vi govorite. Ova usluga je podložna dostupnosti resursa kompanije Microsoft.

## Upravljanje pružanjem usluga

Upravljanje pružanjem usluga (SDM) je uključeno u vaše usluge podrške, osim ako ovde ili u vašem radnom nalogu nije drugačije naznačeno. Dodatne usluge upravljanja isporukama može se dodavati prilikom kupovine dodatnih usluga ili poboljšanih usluga i rešenja.

SDM usluge se pružaju digitalno i od strane određenog menadžera za uspeh klijenata. Ovaj imenovani resurs može raditi odvojeno ili na licu mesta na vašoj lokaciji.

## Opseg upravljanja pružanjem usluga

Dostupne su sledeće SDM usluge:

Vrste usluga upravljanja pružanjem usluga	Planiranje
<b>Omogućavanje organizacije klijenta</b>	✓
<b>Vodič za proizvod, uslugu i bezbednosna ažuriranja kompanije Microsoft</b>	✓
<b>Razvoj programa &amp; upravljanje</b>	✓
<b>Podrška ulaznog premeštanja za preduzeća</b>	✓
<b>Program uspeha oblaka</b>	+
<b>Cloud Solution Architect Developer Advocate</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Upravljanje odnosima izvršioca</b>	✓
<b>Dodatak upravljanja pružanjem usluga</b>	+
<b>Upravljanje pružanjem usluga na lokaciji</b>	+

✓ - *Uključeno kao deo osnovnog paketa.*

+ - *Dodatne usluge koje se mogu kupiti.*

✓<sup>1</sup> - *Dodatne usluge koje može pružiti Microsoft.*

**Omogućavanje organizacije klijenta:** Uputstva i informacije date vašem imenovanom Administratoru usluge podrške o tome kako upravljati korišćenjem vaših usluga podrške ulaznog premeštanja i pripremiti vas za usluge digitalne i reaktivne podrške ulaznog premeštanja.

**Vodič za Microsoft proizvod, uslugu i bezbednosna ažuriranja:** Informacije podeljene sa vama o važnim predstojećim proizvodima, osobinama usluge i promenama kao i bilteni bezbednosti za tehnologije kompanije Microsoft.

**Razvoj programa & upravljanje:** Aktivnosti kreirane za planiranje, predlaganje i upravljanje vašim programskim uslugama podrške širom vaše organizacije radi pomoći vama da ostvarite veću vrednost od vašeg ulaganja u tehnologiju Microsofta i usluge. Microsoft može da preporuči razne usluge namenjene kao pomoć vama da postignete ključne poslovne i tehnološke rezultate, iskorišćenjem mogućnosti koje se nude u podršci u Osnovnom paketu kao i dodatne usluge koje možete kupiti.

**Podrška ulaznog premeštanja:** Aktivnosti podrške vašeg iniciranja u podršku premeštanja uključujući uvod i promociju mogućnosti samousluge na mrežnom portalu podrške, s ciljem osiguranja blagovremene iskorišćenosti vaših usluga podrške ulaznog premeštanja.

**Program uspeha oblaka:** Usluge planiranja i isporuke su uključene da bi vam pomogle da postignete specifične rezultate oblaka, koji vam omogućavaju da ubrzate implementaciju, prihvatanje i ostvarenu vrednost oblačnih tehnologija Microsofta.

**Cloud Solution Architect Developer Advocate:** Microsoftov izvor podrške usmeren na razvoj koji pruža strateške savete i smernice za ubrzavanje inovacija i povećanje efikasnosti tokom životnog ciklusa razvoja softvera. Ove ograničene resurse Microsoft može dodeliti kako uslovi dozvoljavaju.

**Upravljanje odnosima izvršioca:** Set aktivnosti kojim se obezbeđuje da je tim za podršku kompanije Microsoft usklađen sa strateškim prioritetima vaše organizacije i angažovan sa ključnim donosiocima odluka o poslovanju i tehnologiji.

**Dodatak upravljanja pružanjem usluga:** Možete da odaberete da kupite dodatne prilagođene SDM resurse za pružanje usluga upravljanja pružanjem usluga, kao deo unapred određenog obima rada, koji nisu eksplicitno opisani u ovom dokumentu. Ova usluga takođe zavisi od dostupnosti resursa kompanije Microsoft. Ovi resursi će raditi na daljinu ili na vašoj lokaciji. Ako se isporučuju na licu mesta, donja organičenja se primenjuju.

**Upravljanje pružanjem usluga na lokaciji:** Možete zahtevati lokalne posete menadžera za uspeh klijenata i one mogu dodatno da se naplaćuju po poseti. Ova usluga je podložna dostupnosti resursa kompanije Microsoft.

### 2.3 Poboljšane usluge i rešenja

Osim usluga koje se pružaju kao deo osnovnog paketa ili kao dodatne usluge, mogu se kupiti sledeće opcionalne poboljšane usluge i rešenja. Poboljšane usluge i rešenja su dostupni za dodatnu naknadu i mogu biti definisani u Dodatku koji je naveden u Radnom nalogu.

Usluga	Planiranje
<b>Poboljšani Designated Engineering</b>	+
<b>Poboljšani odgovor za Unified</b>	+
<b>Brzi odgovor</b>	+
<b>Azure Event Management</b>	+
<b>O365 Engineering Direct</b>	+
<b>Podrška programera</b>	+ <sup>1</sup>
<b>GitHub Engineering Direct</b>	+
<b>Podrška za Mission Critical</b>	+
<b>Azure Engineering Direct</b>	+
<b>Odogovor Microsofta na incident sajber bezbednosti</b>	+

+ - *Dodatne usluge koje se mogu kupiti.*

+<sup>1</sup> - *Dodatna usluga koje se mogu kupiti do ograničene maksimalne količine.*

## **Poboljšani Designated Engineering**

**Poboljšani Designated Engineering (EDE):** Prilagođena usluga koja pruža detaljan i stalan tehnički angažman za klijente koji imaju složene scenarije. Ova ponuda je osmišljena tako da odgovara potrebama i rezultatima klijenata osiguravanjem imenovanog inženjera koji će izgraditi duboko znanje o klijentovom okruženju ili rešenju i podržati poslovne ciljeve klijenta uključujući, ali ne ograničavajući se na, optimizovanje radnog opterećenja, prihvatanje ili mogućnost podrške. EDE usluge možete da kupite kao unapred definisanu ponudu ili kao blok prilagođenih sati koji mogu da se iskoriste za pružanje proaktivnih obima usluga.

Ako EDE kupite po satu, ti sati se tada odbijaju od ukupnog broja kupljenih sati kako se iskoristite i isporuče.

Unapred definisane ponude EDE usluga su prilagođene vašem okruženju i pomažu vam u postizanju željenog ishoda. Te ponude uključuju potrebne unapred definisane proaktivne usluge.

Ključne oblasti EDE usluga:

- Održavanje detaljnog nivoa znanja aktuelnih i budućih poslovnih zahteva i konfiguracija okruženja informacione tehnologije da biste optimizovali učinak.
- Dokumentovanje i deljenje preporuka za korišćenje isporuka u vezi sa uslugama podrške (npr. pregledi održivosti, provere ispravnosti, radionice, programi procene rizika)
- Pomoć pri usklađivanju primene i aktivnosti funkcionisanja sa vašim planiranim i aktuelnim primenama Microsoft tehnologija.
- Poboljšanje tehničkih i radnih veština IT osoblja.
- Razvoj i sprovođenje strategija za sprečavanje budućih incidenata i povećanje dostupnosti sistema obuhvaćenih Microsoft tehnologija.
- Pomoć pri otkrivanju osnovnog uzroka incidenata koji se ponavljaju i davanje preporuka za sprečavanje daljih prekida funkcionisanja dodeljenih Microsoft tehnologija

Bez obzira na koji način kupite EDE, resursi se raspoređuju, utvrđuje im se prioritet i dodeljuju se onako kako su strane ugovorile tokom prvog sastanka i dokumentuju se u okviru planiranja pružanja usluga. Klijent iz više zemalja mora da dodeli EDE lokaciji kod ugovaranja pre planiranja isporuke usluge.

### **Specifični preduslovi i ograničenja za usluge**

- Morate da imate aktuelan ugovor o Microsoft Unified Support uslugama da podržite zahtev za EDE usluge. Ako ugovor o Microsoft Unified Support uslugama istekne ili bude prekinut, vaša EDE usluga će biti prekinuta istog dana.
- EDE usluge su dostupne tokom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po standardnom lokalnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende).
- EDE usuge podržavaju specifične Microsoft proizvode i tehnologije koje ste izabrali i koje su navedene u Radnom nalogu.
- EDE usluge se pružaju za jednu lokaciju za podršku na naznačenoj lokaciji za podršku navedenoj u Radnom nalogu.



- EDE usluge se isporučuju daljinski osim ako pismenim putem nije unapred dogovoreno drugačije. Gde su posete na licu mesta međusobno dogovorene, a ne prethodno plaćene, naplatićemo vam razumne troškove putovanja i rashode.

**Reaktivni poboljšani Designated Engineering (REDE):** Detaljni i stalni tehnički nadzor usmeren na ubrzano rešavanje incidenata reaktivne podrške usklađen sa specifičnim Microsoftovim proizvodima i onlajn uslugama koje ste vi odabrali i odredili u svom radnom nalogu. REDE usluge pružice odabrani inženjer koji će steći detaljno znanje o vašem korišćenju Microsoftovih proizvoda i onlajn usluga u vašem okruženju. REDE sati se odbijaju od ukupnog broja kupljenih sati kako se iskoristite i isporučite.

Ključne oblasti REDE usluga:

- Održavanje početnog sastanka da bi se razgovaralo o prioritetima i preporukama. Rezultati ovog sastanka dokumentovaće se u vašem planu isporuke usluge.
- Učešće u podršci za rešavanje incidenata ozbiljnosti problema 1 i ozbiljnost problema A.
- Na vaš zahtev, učešće u podršci za rešavanje drugih incidenata.
- Rad u saradnji 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 da bi se olakšalo efektivno i efikasno rešavanje incidenata reaktivne podrške i planiranje za buduće sprečavanje incidenata.
- **Reaktivne usluge**
  - Razviti i održavati detaljno znanje o vašem korišćenju naših proizvoda i onlajn usluga u vašem okruženju i uključiti to znanje u svoje aktivnosti povezane s rešavanjem incidenata podrške.
  - Dati Microsoftovim inženjerima za tehničku podršku informacije o korišćenju naših proizvoda i onlajn usluga u vašem okruženju.
  - Dati naprednu ekspertizu za pronalaženje i rešavanje grešaka i ispravljanje grešaka da bi se olakšalo rešavanje incidenata podrške.
  - Kad bude raspoloživo za određene Microsoftove proizvode i onlajn usluge, izvršićemo analizu glavnog uzroka incidenata od važnog uticaja na poslovanje i dati preporuke o tome kako se slični problemi mogu ublažiti u budućnosti.
  - Pored toga, REDE inženjer može da donese dodatne tehničke resurse po potrebi.
- **Proaktivne usluge**
  - Dokumentovati i podeliti s vama preporuke o korišćenju proaktivnih usluga podrške (npr. provere podrške, provere stanja sistema, radionice i programi procene rizika da bi se identifikovale prilike zbog poboljšanja iskorišćenog vremena i ublažavanja prekida za kritične poslovne funkcije.
  - Na vaš zahtev, REDE inženjer može da izvrši dogovorene proaktivne usluge.

### Specifični preduslovi i ograničenja za usluge

- Morate da izvršite i održavate ugovor za Microsoft Unified Support da bismo mi mogli da pružimo REDE usluge. Ako ugovor o Microsoft Unified Support uslugama istekne ili bude prekinut, vaša REDE usluga će biti prekinuta istog dana.
- REDE inženjer dodeljen je pored Microsoftovog resursa za tehničko rešenje koji je odgovoran za rešavanje incidenta podrške.
- REDE usluge su dostupne tokom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po standardnom lokalnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende).
- REDE usluge se isporučuju na određenu lokaciju(e) podrške gde se takve usluge kupljene kao identifikovane u vašem radnom nalogu.
- REDE usluge se isporučuju daljinski osim ako pismenim putem nije unapred dogovoreno drugačije. Gde su posete na licu mesta međusobno dogovorene, a ne prethodno plaćene, naplatićemo vam razumne troškove putovanja i rashode.
- REDE usluge ne menjaju vreme odgovora na incident reaktivne podrške koje je primenljivo preko drugih ponuda Microsoftove podrške na koju imate pravo.

### Vaše obaveze

Optimizacija pogodnosti vaših REDE usluga zavisi od ispunjavanja sledećih odgovornosti. Neispunjavanje sledećih obaveza može dovesti do odlaganja usluge ili sprečiti nas da izvršimo usluge.

- Usmerićete REDE inženjera, te obučiti, dati dokumentaciju i druga saopćenja po potrebi da bi se olakšalo sticanje dubinskog znanja o vašem korišćenju naših proizvoda i onlajn usluga u vašeg okruženja.
- Morate da pokrenete zahteve za incident podrške i da aktivno učestvujete s nama u dijagnostici i rešavanju incidenata podrške.
- Morate da delujete kao administrator svog okruženja.
- Morate da date informacije za otklanjanje poteškoća na zahtev (na primer, fajlovi za ispravljanje grešaka i evidencije praćenja).

### Poboljšani odgovor za Unified

**Poboljšani odgovor za Unified:** Poboljšani odgovor za Unified (UER) pruža ubrzanu reaktivnu podršku za vaše proizvode i usluge u oblaku s bržim preusmeravanjem za sve kritične situacije s incidentima ('crit sits') i dodeljene resurse od tima za poboljšano upravljanje incidentima koji je određen za vas za poboljšano reaktivno upravljanje incidentom. Pored ugovora o osnovnoj podršci, klijenti mogu kupiti poboljšani odgovor za Unified ili ga bilo kad dodati tokom trajanja aktivnog ugovora o osnovnoj podršci za Unified za preduzeća.

Da biste dobili UER podršku za svoje Microsoftove proizvode i usluge u oblaku, morate da prijavite incident telefonom ili preko veba. Ako se otvore pri ozbiljnosti problema 1 ili ozbiljnosti problema A, vaši zahtevi za podršku u rešavanju problema će automatski da budu preusmereni s poboljšanim vremenom odgovora i vaš tim za poboljšano upravljanje incidentima će automatski biti dodeljen za upravljanje incidentom.

**Poboljšano upravljanje incidentima:** Usluga poboljšanog upravljanja incidentima je dostupna 24x7x365 za sve zahteve za podršku za rešavanje ozbiljnosti problema 1 ili ozbiljnosti problema A. Klijentima se dodeljuje određena grupa resursa s poznavanjem poslovnih ciljeva i okruženja klijenta. Ovi resursi se dodeljuju pored tehničkih resursa za rešenje i odgovorni su za nadzor incidenata podrške u svim kritičnim situacijama da bi se potaknulo blagovremeno rešavanje i visoka kvaliteta isporuke podrške. Tim za poboljšano upravljanje incidentima koji je imenovan za klijenta se može kontaktirati direktno emailom 24-7 i osiguraće stalni tehnički napredak dajući česte ažurirane informacije o statusu i prosleđivanju te plan mera.

Za svaki incident ozbiljnosti problema 1 član tima za poboljšano upravljanje incidentima takođe će pružiti osvrt za rešavanje incidenta klijentu, menadžeru računa za uspeh klijenata te drugim članovima vašeg tima s ciljem jačanja vašeg poslovanja i sprečavanja budućih kvarova i problema. Tokom sastanka, član tima za poboljšano upravljanje incidentima pružiće pregled o odgovorima na incidente, uključujući uspehe i zone za poboljšanje i rad s vašim menadžerom računa za uspeh klijenata (CSAM) na preporukama za popravak da bi se proaktivno smanjili buduću slučajevi i ojačala vaša rešenja.

Analiza osnovnog uzroka (RCA) je dostupna samo za određene tehnologije kompanije Microsoft i može imati dodatnu naknadu. RCA nije uključena u uslugu poboljšani odgovor ulazne migracije ali može da je zahteva vaš CSAM ili članovi tima za poboljšano upravljanje incidentom tokom incidenta. Član tima za poboljšano upravljanje incidentima će da vas obavesti tokom incidenta da li je RCA dostupna za pogođenu Microsoftovu tehnologiju, hoće li biti napravljen dodatni trošak izvođenjem RCA i radiće s vašim CSAM-om da bi pokrenuli RCA ako je dostupna i ako je isključivo zahteva klijent pre zatvaranja incidenta. Bićete odgovorni za rad sa timom kompanije Microsoft da biste obezbedili materijale kao što su datoteke dnevnika, tragovi mreže ili druge dijagnostičke rezultate potrebne za dovršetak RCA.

Da bi vaš tim za poboljšano upravljanje incidentima stekao osnovno znanje o vašim ciljevima i okruženju, morate dostaviti dokumentaciju ako se zahteva i učestvovati u aktivnostima uključivanja tokom prvih 60 dana ugovornog perioda.

Ovi resursi će funkcionisati daljinski. Usluga poboljšanog upravljanja incidentom se isporučuje 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 vam pomažu da rešite problem u Microsoft okruženju i obično se pružaju na zahtev. Pružene reaktivne usluge su uključene kao neophodne za trenutno podržane Microsoft proizvode i online usluge, osim ako nije drugačije naznačeno u vašem Radnom nalogu. Celokupna reaktivna podrška se isporučuje daljinski. Pored reaktivnih usluga koje su neophodne prema potrebi, određen broj sati za upravljanje reaktivnom podrškom i upravljanje isporukom usluge je uključen za vaš tim za poboljšano upravljanje incidentom i CSAM da bi se koristio za aktivnosti uključivanja, kvartalne sastanke s vašim članom tima za poboljšano upravljanje incidentom i osvrte nakon incidenata na ozbiljnost problema 1. Dostupni su češći ili dodatni sastanci na zahtev i uz prethodni dogovor s Microsoftom kad su resursi dostupni ako izaberete kupovinu dodatnih sati mimo onih uključenih da bi se pružilo dodatno reaktivno upravljanje podrškom od strane vašeg tima za poboljšano upravljanje incidentom i menadžera računa za uspeh klijenata

UER treba kupiti samo za lokaciju zemlje osnovne lokacije ako klijent ima Unified ugovor za više država. Kao reaktivno poboljšano rešenje, sve UER usluge mogu biti pružene daljinski drugim lokacijama mimo ovih uključujući i osnovnu lokaciju uz izuzetak uključenih sati za upravljanje isporukom usluge, koje će osnovna lokacija da dodeli i upravljaće njima menadžer računa za uspeh klijenata na zadužen za osnovnu lokaciju.

Ozbiljnost kod poboljšanog odgovora za Unified i situaciju	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Ključni uticaj pada na poslovanje:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak ključne aplikacije ili rešenja.</p> <p>Potrebno je hitno rešavanje problema</p>	<p>Azure komponente<sup>1</sup></p> <p>- Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Svi drugi proizvodi i usluge - Odgovor na prvi poziv za 30 minuta ili manje</p> <p>Viši menadžer incidenata<sup>2</sup> se imenuje automatski</p> <p>Neprekidni rad 24 časa dnevno 7 dana nedeljno<sup>3</sup></p> <p>Brza eskalacija u okviru Microsoft-a na timove za proizvode</p> <p>Obaveštavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	<p>Obaveštavanje vaših viših rukovodilaca, ako tako zahtevamo</p> <p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog rada 24 časa dnevno 7 dana nedeljno<sup>3</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Slanje telefonom ili preko veba</p>
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Ključni poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili pogoršanje usluga</p> <p>Potrebna je pažnja u roku od 30 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za 30 minuta ili manje</p> <p>Viši menadžer incidenata<sup>2</sup>se imenuje automatski</p> <p>Neprekidni rad 24 časa dnevno 7 dana nedeljno<sup>2</sup></p>	<p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog rada 24 časa dnevno 7 dana nedeljno<sup>3</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Slanje telefonom ili preko veba</p>

<sup>1</sup> Navedeno vreme 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. .

<sup>2</sup> Resursi za poboljšano upravljanje incidentom pomažu u pokretanju brzog rešavanja problema angažovanjem u slučaju, eskalacijom slučaja, obezbeđivanjem resursa i koordinacijom.

<sup>3</sup> Možda ćemo morati da smanjimo nivo ozbiljnosti ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste nam omogućili da nastavimo sa radom na rešavanju problema.

## Brzi odgovor

**Brzi odgovor:** Brzi odgovor pruža ubrzanu reaktivnu podršku za vaše usluge na oblaku usmeravajući incidente podrške tehničkim stručnjacima i obezbeđujući angažman u timovima za operacije na oblaku, po potrebi.

Da biste primili usluge brzog odgovora za svoje Microsoft Azure komponente, morate da podnesete incident putem važećeg oblak portala. Vaši zahtevi za rešavanje problema vezani za podršku će biti direktno usmereni inženjerima za podršku brzom odgovoru sa ekspertizom za oblak uslugu. Iako su za rešavanje incidenata potrebni resursi koje predstavljaju stručnjaci za standardnu podršku proizvodima, tim za brzi odgovor i dalje ima primarnu odgovornost za incidente 24x7x365.

Za vaše Azure komponente, vremena odgovora za rešavanje problema vezanih za podršku su navedena u tabeli ispod i menjaju sve očekivane vremenske odgovore na podršku osnovnog paketa. Brzi odgovor ne pokriva Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, testnu bazi za M365 ili Microsoft Mesh.

Kupovina brzog odgovora predmet je raspoloživosti resursa. Detalje o dostupnosti potražite od svog menadžera računa za uspeh klijenata.

Brzi odgovor - ozbilnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Ozbilnost 1</b></p> <p>Ključni uticaj pada na poslovanje:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak ključne aplikacije ili rešenja</p> <p>Gubitak ključnog poslovnog procesa i nastavak rada nije razumno moguće</p> <p>Potrebna je pažnja u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>1</sup></p> <p>Pristup iskusnim stručnjacima kompanije Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Brzo širenje u okviru operativnih timova kompanije Microsoft</p>	<p>Obaveštavanje vaših viših rukovodilaca, ako tako zahtevamo</p> <p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>1</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p>
<p><b>Ozbilnost A</b></p> <p>Ključni poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili pogoršanje usluga</p>	<p>Obaveštavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	

<sup>1</sup> Možda će biti potrebno da smanjimo nivo sa 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno, ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste nam omogućili da nastavimo sa radom na rešavanju problema

<sup>2</sup> Usluge podrške za rešavanje problema sa brzim odgovorom dostupne su samo na engleskom i japanskom jeziku.

## Azure Event Management

**Microsoft Azure Event Management ("AEM"):** AEM pruža poboljšanu proaktivnu i reaktivnu podršku tokom planiranih kritičnih poslovnih događaja klijenata.

Prije definisanog vremena za događaj, AEM tim izvršice procenu događaja i rešenje koje je u okviru obima, daće preporuke da bi se ublažili identifikovani rizici i biće dostupan 24x7 tokom definisanog perioda pokrivanja događajem.

Smatramo kritičnim poslovnim događajem u okviru obima, aktivnost koju je predvidio klijent kao tačku u vremenu koja predstavlja rizik/uticaj na klijenta i time zahteva veće nivoe dostupnosti usluge i performanse.

Primjeri kritičnog poslovnog događaja:

- predvidljivo visoko opterećenje postojećeg rešenja
- uvođenje nove funkcije u postojeće Azure rešenje
- uvođenje novog rešenja u Azure
- migraciju s oblaka dobavljača u društvu ili drugog u Azure

AEM podržava kritične poslovne događaje koji koriste glavne Microsoft Azure usluge. Svaki događaj pokriva jedno Azure rešenje, ako je za više Azure rešenja potrebna podrška, klijent mora kupiti dodatne događaje. Azure rešenje se definiše se kao skup Azure pretplata i Azure resursa koji se povezuju sa zajedničkim poslovnim ishodom da bi se klijentima pružili proizvodi ili usluge. AEM će proceniti klijentovo rešenje tokom perioda procene pre događaja i pismeno obavestiti klijenta o identifikovanim rizicima.

Kao deo aktivnosti pre događaja, AEM tim će:

- proceniti i upoznati se sa vašim rešenjem.
- utvrditi moguće probleme i rizike koji utiču na vreme rada i stabilnost.
- izvršiti preglede kapaciteta i otpornosti na Azure platformi.

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

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

Azure Event Management ovisi o dostupnosti resursa, molimo da konsultujete svog menadžera računa za uspeh klijenata za detalje o dostupnosti. Podrška se neće isporučivati osim za kritične poslovne događaje koji su unapred zakazani i pismeno potvrđeni najmanje 6 kalendarskih nedelja pre početka događaja, osim ako Microsoft ne pristane. Microsoft može prema vlastitom nahođenju smanjiti obim procene pre događaja, ako odluči da prihvati događaj uz kraće obaveštenje. AEM se otkazuje ako klijent nije sposoban da pruži adekvatne resurse ili odgovore tokom cele isporuke AEM usluge.

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

Za Azure rešenja u oblaku, zahtevi za uslugom kod incidenta trebali bi se podneti onlajn putem platforme Microsoft Azure uključujući AEM u opisu slučaja.

Ozbilnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
-----------------------	-----------------------	-----------------------

<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Ključni uticaj pada na poslovanje:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak ključne aplikacije ili rešenja</p> <p>Gubitak ključnog poslovnog procesa i nastavak rada nije razumno moguć</p> <p>Potrebna je pažnja u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brzo prosleđivanje unutar Microsofta<sup>2</sup></p> <p>Resurs za kritične situacije dodeljen za 30 minuta ili manje. Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>1</sup></p> <p>Pristup iskusnim stručnjacima kompanije Microsoft i brza eskalacija unutar proizvodnih timova kompanije Microsoft</p>	<p>Obaveštavanje vaših viših rukovodilaca, ako tako zahtevamo</p> <p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>1</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p>
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Ključni poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili pogoršanje usluga</p>	<p>Angažovanje inženjera za podršku koji imaju znanje o konfiguraciji vašeg rešenja. Kada je to moguće, ovi inženjeri mogu pomoći i usmeriti postupak upravljanja incidentima</p> <p>Obaveštavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	

<sup>1</sup> Microsoftu će možda biti potrebno da smanji nivo sa 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno, ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste nam pomogli da nastavimo sa radom na rešavanju problema.

<sup>2</sup> AEM usluge podrške za rešavanje problema dostupne su samo na engleskom jeziku.

Microsoft će osigurati rezime posle događaja za sve slučajeve koji su otvoreni tokom perioda reaktivne podrške i obezbediti da se ti slučajevi reše.

## Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** pruža poboljšanu podršku za osnovna radna opterećenja vaše zakupljene(ih) jedinice(a) za Microsoft Office 365, što uključuje prioritetni pristup inženjerskom timu za Office 365. Ova usluga će biti dostupna navedenim zakupljenoj(im) jedinici(ma), a dostupna je uz dodatnu naknadu i definisana je u Prilogu navedenom na vašem radnom nalogu.

## Podrška programera

**Podrška programera:** pruža dublju proaktivnu podršku zasnovanu na znanju vezanom za oblak i proizvod tokom životnog ciklusa razvoja aplikacija za programera koji grade, implementiraju i podržavaju aplikacije na platformi kompanije Microsoft. Podrška programera pruža sveobuhvatnu podršku, pružajući klijentima arhitekturu oblaka, procenu ugroženosti, ALM/DevOps rešenja, životni ciklus razvoja bezbednosti, preglede kodova, performanse i praćenje, modernizaciju aplikacija, implementaciju i upravljanje internet stvarima (IoT), obuku i testiranje. Podrška programera je raspoloživa za dodatnu cenu.

## GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** Klijentima pruža prioritetni pristup određenom timu za GitHub podršku i imenovanom inženjeru za pouzdanost klijenta GitHuba (CRE). Pored navedenoga, tromesečni pregledi uključujući proaktivne smernice o proveru stanja i analizu potvrda o prijavi su deo ponude GitHub Engineering Direct.

## Podrška za Mission Critical

**Podrška za Mission Critical:** Pruža viši nivo podrške za definisani skup Microsoft proizvoda i usluga na internetu koji čine deo vašeg rešenja za najvažnije zadatke, kako je navedeno u vašem Radnom nalogu. Podrška za Mission Critical (SfMC) omogućava prilagođen program usluga podrške, dostupan uz dodatnu naknadu i definisan u Dodatku koji je naveden u Radnom nalogu. Morate da imate aktuelan ugovor o Microsoft Unified Support uslugama da podržite zahtev za SfMC usluge. Ako ugovor o Microsoft Unified Support uslugama istekne ili bude prekinut, vaša SfMC usluga će biti prekinuta istog dana.

## Azure Engineering Direct

### Azure Engineering Direct:

#### 1. Pregled i obim pokrivenosti

Azure Engineering Direct (AED) obezbeđuje poboljšanu podršku za klijentovo Microsoft Azure radno okruženje koje uključuje prioritetan pristup direktno timu inženjera za usluge Azure.

Cilj AED-a je ubrzati klijentovo vreme do vrednosti za upisane Azure usluge kroz jak set tehničkih veština AED tima, duboko znanje o klijentu i mogućnost angažovanja ključne inženjering organizacije za Azure. To omogućuje AED-u da savetuje klijente unutar inženjeringa i pruži prilagođeno iskustvo da bi bolje zadovoljio njihove tehničke poslovne potrebe.

Ova poboljšana usluga podrške biće dostupna samo za sve klijentove uredno licencirane, komercijalno korištene i uopšteno dostupne Microsoft Azure proizvode i pretplate na usluge u oblaku kako je navedeno u Dodatku A Radnog naloga i koje su klijent ili njegovo povezano društvo kupili: i) prema upisima i ugovorima o licenciranju, kao što je navedeno u Dodatku A; i ii) tokom trajanja ovog Radnog naloga. Takvi proizvodi i pretplate isključuju one koje je kupila bilo koja 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 su zasnovane na slojevitoj strukturi cene zajedno s ukupnom vrednošću svake godine za Klijentove uredno licencirane, komercijalno puštene i opšte dostupne Microsoftove Azure proizvode i Azure pretplate na usluge u oblaku kao što je navedeno u Dodatku A ovog radnog naloga (zajedno, "Procenjena potrošnja proizvoda") za izračunavanje naknada za Microsoft Unified Azure Engineering Direct zatim podrške kako je opisano u klijentovom radnom nalogu.

Ako je procenjena potrošnja proizvoda Klijenta u trenutku izvršenja ugovora jednaka ili veća od 60.000.000 USD (šezdeset miliona dolara) ili ako Klijent odluči platiti najnižu cenu za proširene funkcije kako je navedeno u Radnom nalogu, klijent ima pravo tokom celog ugovornog perioda na sve funkcije navedene u odeljcima 2.1 i 2.2, u nastavku definisane kao "Klijenti s proširenim funkcijama". Svi ostali klijenti imaju pravo samo na funkcije navedene u odeljku 2.1.

AED će sarađivati s klijentom tokom prvih šezdeset (60) dana radnog naloga da bi uključio klijentove upisane pretplate. Aktivnosti tokom prvih šezdeset dana su ograničene na uvođenje i otkrivanje da bi se



steklo znanje o klijentovim poslovnim i tehničkim potrebama. Kako bi AED tim stekao to znanje o klijentovim ciljevima, poslovanju, projektima i okruženju, klijent mora da dostavi dokumentaciju ako se to zatraži i učestvuje u aktivnostima uključivanja u prvih šezdeset (60) dana trajanja ugovora.

Tehnologije van obima 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. Funkcije

Za reaktivne scenarije, zahtevi bi se trebali pokrenuti putem slučaja podrške, koristeći podršku za rešavanje problema ("PRS") kako je navedeno u opisu usluge navedenom u radnom nalogu klijenta. Imajte na umu da se primenjuju standardna očekivana vremena odgovora. Slučajevi podrške biće prosleđeni specijalizovanim timovima za dodatnu podršku, ako je potrebno.

AED prati definicije ozbiljnosti incidenta, procenjeno početno vreme odgovora i zahteve za podnošenje koji su detaljno navedeni u radnom nalogu klijenta. Početni odgovor na Azure incidente pružiće inženjer podrške za brzi odgovor u Azureu kao što je naznačeno u opisu usluge navedenom u radnom nalogu klijenta.

Ovi inženjeri za podršku proceniće i utvrditi da li su potrebni dodatni tehnički resursi za rešavanje incidenta koji utiče samo na klijentove upisane pretplate, i ako su potrebni, proslediće to AED-u i angažovati dodatne odgovarajuće timove servisnog inženjeringa u okviru grupe proizvoda, prema potrebi, za hitnu pomoć s incidentom.

### 2.1 Obezbeđeno za sve klijente:

**Direct Engineering interfejs:** cilj ovih usluga je da se podrže i olakšaju goruće potrebe klijenata s inženjeringom radi određivanja prioriteta za popravke i da bi se ubrzalo usvajanje.

- Preporuke za Azure Engineering. AED će saradivati s klijentovim timom za operacije u oblaku da bi se postigli pozitivni rezultati na projektima u okviru upisanih pretplata, koji su utemeljeni na razumevanju njihovog traga u Azureu radi deblokade korisnika i ubrzanja vremena ublažavanja.
- Upravljanje krizama uz vođstvo inženjera. Ako su inženjeri za podršku za brzi odgovor u Azureu preneli incident AED-u, AED će se udružiti s Azure servisnim timovima da bi se omogućio brži angažman stručnjaka za pitanje i ažurirana komunikacija i upravljanje kriznim situacijama, čime se pruža dostupnost 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji da bi se ubrzalo vreme ublažavanja. Inženjeri podrške za brzi odgovor u Azureu mogu da prenesu incidente na AED koji su u okviru ugovora za brzi odgovor u Azureu.
- Upravljanje rešavanjem problema. AED će saradivati s klijentovim i Azure servisnim timovima da bi se sprečilo ponavljanje kritičnih incidenata klijenta kroz ciljane popravke koje 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 isključivo zatraži sedam (7) kalendarskih dana pre zatvaranja incidenta, AED će izvršiti strukturisanu analizu potencijalnih uzroka jednog incidenta ili niza povezanih problema ograničenih na klijentove proizvode i pretplate na oblak koji ne utiču na

druge klijente. Klijent će biti odgovoran za rad sa timom kompanije Microsoft da bi se obezbedili materijali kao što su datoteke dnevnika, tragovi mreže ili drugi dijagnostički rezultati. RCA su dostupne samo na zahtev putem klijentovog određenog AED inženjera za incidente koji utiču na proizvodnju. RCA će biti dostavljene u roku od deset (10) radnih dana od zahteva ili ublažavanja incidenta, što god nastupi kasnije.

**Ubrzanje poslovnog rezultata:** ove aktivnosti pokreću poslovne ciljeve klijenta u celom Azure ekosistemu da bi se pomoglo u ubrzanju ostvarenja vrednosti kod klijenta s ciljem poboljšanja povrata ulaganja (ROI).

- Isporuka planova za poboljšanje proaktivne usluge. AED će raditi s klijentom na rešavanju trenutnih izazova klijenta kroz analizu novih trendova kao partner s Azure servisnim timovima. Ova analiza može se fokusirati na različita područja, uključujući otpornost klijentovog rešenja, bezbednost, performansu ili optimizaciju troškova i može dovesti do preporuka koje klijent treba da implementira. Takođe može da uključuje aktivnosti kao što su vežbe za incidente, ublažavanje rizične infrastrukture i podrška testiranju pre proizvodnje, zavisno od fokusa analize. Dva (2) plana poboljšanja usluge (SIP) mogu se zatražiti u periodu od dvanaest meseci.
- Podrška za klijentove kritične projekte. AED će se udružiti s drugim Microsoftovim funkcijama koje su prilagođene klijentu i Azure inženjerskim timovima radi ubrzanja realizacije vrednosti za sve prijavljene pretplate i obezbeđivanja da klijentovi kritični projekti započnu prema planu radeći na smanjenju vremena za angažovanje odgovarajućih Azure stručnjaka za predmet, uklanjanju inženjerskih blokada gde je to moguće, i smanjenju vremena za ublažavanje prenetih incidenata.
- Potaknuti praktične uvide i produbiti znanje i stručnost klijenata preko Azure Delivery timova. Za sve upisane pretplate, AED će edukovati timove za isporuku Azure podrške o poslovnim i tehničkim potrebama klijenta da bi se omogućilo prilagođeno iskustvo s ciljem ispunjavanja njihovih poslovnih zahteva, bržeg ublažavanja incidenata i poboljšanja celog klijentovog iskustva podrške za Azure.
- Savetodavni ulazni podaci za klijente. Microsoft pruža prilike kroz nekoliko komunikacijskih kanala koje organizacija klijenta može da koristi za slanje ulaznih podataka u vezi s razvojem funkcija i usluga u Azureu. Primljeni ulazni podaci prezentuju se direktno liderstvu za servisni inženjering u Microsoftu. Tim Azure Customer Experience (CXP) koordinira mogućnosti pružanja ulaznih podataka. Nakon aktivacije AED usluge, CXP tim će uspostaviti dijalog s organizacijom klijenta pomoću imenovanog menadžera računa za uspeh klijenata da bi se uspostavili komunikacijski kanali.

**2.2 Proširene funkcije:** ove funkcije su ograničene na klijente s proširenim funkcijama kako je definisano gore. Samo klijenti koji zadovoljavaju ovu definiciju i koji su kao takvi naznačeni u radnom nalogu klijenta imaju pravo da prime i ove funkcije.

- Praćenje platforme: AED koristi znanje o klijentovom tragu u Azureu i internu telemetriju iz više od 20 Azure usluga za konfigurisanje monitora s određenim pragovima koji se odnose na kapacitet, performanse (kao što je latencija), povezanost (kao što su pogreške autorizacije) ili dostupnost. Neke Azure usluge mogu biti isključene; klijent može da zatraži spisak pokrivenih usluga od svojih menadžera računa za uspeh klijenata (CSAM) ili AED tima tokom uključivanja.

AED će pokriti do sedam (7) međusobno dogovorenih 'Scenarija praćenja', koji su definisani kao skup Azure resursa koji pokreću određenu radnju. Monitori i postavljeni pragovi korišteni za Microsoft Azure poverljivu telemetriju neće se deliti niti prikazivati klijentu. Ovi scenariji biće definisani tokom šezdesetodnevog perioda uključivanja AED-a. Klijent mora u potpunosti da učestvuje u procesu definisanja i obezbedi sve tražene materijale. Monitori će biti spremni za testiranje u roku od 30 dana od završetka perioda uključivanja. Nakon što je testiranje monitora završeno 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 funkcije "Upravljanje krizama uz vođstvo inženjera", a koja je definisana gore. Ako klijent nije kreirao slučaj podrške, koristeći Podršku za rešavanje problema ("PRS") kako je navedeno u opisu usluge koja je navedena u radnom nalogu korisnika za identifikovani problem, tada će AED tim zatražiti da klijent kreira slučaj podrške da bi pomogao u olakšanju napora za ublažavanje.

- Rešavanje ispada platforme uz visok nivo usluge: Tokom prekida rada kog je proglasio Azure, koji se definiše kao prekid rada koji utiče na više klijenata i kojim je proglašen prekid rada na portalu Azure, AED će obezbediti prilagođenu komunikaciju s unapred identifikovanim kontaktima korisnika da bi ih informisao o situaciji i pružio detalje o tome kako prekid može uticati na njih kada postanu dostupni. Na zahtev klijenta, AED će raditi s klijentom na naporima za samoublažavanje, kao što je prelazak na drugu zonu dostupnosti ako je potrebno.
- Globalna podrška Know-Me za upravljanje kriznim situacijama od strane inženjera: proširena globalna pokrivenost usklađena s klijentima za funkciju "Upravljanje kriznim situacijama od strane inženjera" definisana u gornjem odeljku pruža se da bi se omogućilo prilagođenije i dosljedno iskustvo van osnovnog radnog vremena. Ovo poboljšano iskustvo može se proširiti na druge funkcije prema potrebi. 'Know-me' se definiše kao poznavanje klijentovog poslovnog konteksta i okruženja s ciljem bržeg ublažavanja incidenata i poboljšanja ukupnog klijentovog iskustva podrške u Azureu.

### 3. Preduslovi i pretpostavke za AED

Osim ovih uslova i odredbi navedenih u Radnom nalogu klijenta, Microsoftovo pružanje Usluga, onako kako je opisano u ovom Prilogu, zasnovano je na sledećim preduslovima i pretpostavkama:

- Microsoftovo izvršenje AED usluga ovisi o klijentovoj saradnji, aktivnom učešću i blagovremenom izvršavanju dodeljenih odgovornosti.
- Klijent će održavati aktivan plan usluge podrške za Microsoft Enterprise i brzi odgovor u Azureu tokom trajanja ovog Priloga.
- Sve funkcije su dostupne samo na engleskom jeziku.
- Dostava će biti na daljinu osim ako nije drugačije dogovoreno u pismenom obliku. Gde su posete na licu mesta međusobno dogovorene, a ne prethodno plaćene, Microsoft će vam naplatiti razumne troškove putovanja i življenja.
- Ako incident nije izolovan za organizaciju klijenta i utiče na veći dio okruženja u Azureu, inženjering resursi za servis neće moći dati prioritet obnavljanju usluge.
- Pokrivenost AED-a ne odnosi se na lokalne tehnologije, korisničke uređaje, Microsoftov klijentski softver ili tehnologije za identifikaciju i proveru autentičnosti.
- Pravo klijenta na primanje usluga AED kao što je opisano u ovom Prilogu, ovisi o vašem poštivanju propisa i ugovornih odredaba i uslova iz radnog naloga i ovog Priloga.

- h) Usluge AED-a namenjene su kao podrška klijentovom korišćenju upisanih pretplata. Microsoft će pružati ove usluge samo za unutrašnje 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 sajber bezbednosti

**Microsoftov odgovor na incident sajber bezbednosti („MSCIR“):** Pruža globalnu istragu i smernice za pomoć u proceni obima sajber napada, suzbijanje incidenta i vraćanje kritičnih sistema, s opcijama za podršku na licu mesta i/ili daljinsku podršku. Ove usluge pomažu u smanjenju rizika od ciljanih sajber napada i bolje ublažavaju štetu prouzrokovanu bezbednosnom krizom. Microsoftov odgovor na incident mora se kupiti kao zaseban dodatak postojećem Ugovoru za usluge Unified podrške. Obim angažmana MSIR-a biće definisan u vreme incidenta.

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

Dodatne informacije u vezi s MSCIR angažmanima (npr. cene i obim posla) ili informacije u vezi s proaktivnim ponudama dostupne su putem vašeg menadžera računa za uspeh klijenata (CSAM).

## 2.4 Podrška u više zemalja

### Pregled usluga podrške u više zemalja

Zajedno sa paketom Microsoft ujedinjene podrške, podrška u više zemalja vam omogućava podršku na više lokacija, onako kako je opisano u radnom nalogu (ili radnim nalogima). Sledi opis strukture Podrške u više zemalja:

- **Osnovna lokacija:** Ovo je Lokacija podrške na kojoj ste ugovorili Microsoft Base ujedinjenu podršku u Radnom nalogu.
- **Naredna lokacija:** Ovo je lokacija za podršku navedena u Radnom nalogu na kojoj ćete primati usluge Microsoft ujedinjene podrške za preduzeća pored Osnovne lokacije i na kojoj imate prava na usluge koje kupite za tu lokaciju.

### Kako kupiti

USSD opisuje dostupne usluge podrške u više zemalja. Konkretno usluge i povezane količine, ako je to primenljivo, biće navedene u odgovarajućem Radnom nalogu prema Lokaciji podrške.

Ovde opisane usluge mogu biti pružene na lokacijama podrške navedenim u Radnom nalogu za osnovnu lokaciju i mogu, po potrebi, biti dodeljene od strane osnovne lokacije, u okviru ugovora za Microsoft ujedinjenu podršku sa sledećim izmenama:

- **Usluge osnovnog paketa:** Osim ako nije drugačije navedeno, Usluge osnovnog paketa (one koje su označene sa „✓“) biće dostupne na vašim navedenim Lokacijama podrške ili onako kako su dodeljene Lokacijama podrške od strane osnovne lokacije na Radnom nalogu osnovne lokacije.
- **Reaktivne usluge:** Reaktivne usluge mogu da se pružaju sa udaljenosti na lokacijama van matičnog računara i na njemu.
- **Upravljanje pružanjem usluga (SDM):** Kao što je navedeno na Radnom nalogu, Upravljanje pružanjem usluga se može obaviti na naznačenim Osnovnim i Narednim lokacijama podrške. Dostupnost SDM usluga koje je obuhvaćeno vašim Osnovnim paketom biće dodeljena od strane Osnovne lokacije i njome će upravljati menadžer računa za uspeh klijenata na osnovnoj lokaciji. Upravljanje pružanjem usluga će biti ograničeno na radno vreme na Osnovnoj lokaciji. Dodatne usluge Upravljanja pružanjem usluga će možda biti potrebne prilikom kupovine dodatnih usluga ili poboljšanih usluga i rešenja.
  - **Dodatno SDM:** Dodatni resursi za upravljanje pružanjem usluga se mogu kupiti za Osnovne i naredne lokacije podrške, onako kako je navedeno u Radnom nalogu, i biće dostavljeni na naznačenu Lokaciju podrške. Podleže dostupnosti resursa i gorenavedenim odredbama.

Dostupnost opcionalnih usluga (označenih oznakom „+“ u gornjoj tablici podrške) kako sledi:

- **Proaktivne usluge**
  - Mogu vam se pružiti Proaktivne usluge, čija količina će biti navedena u Radnom nalogu i dostupna na Lokacijama podrške naznačenim na Radnom nalogu,
  - Proaktivne usluge za lokaciju izuzeća od poreza biće identifikovane u Radnom nalogu za taj downstream ugovor.
  - **Savetnik za tehničku podršku (STA):** STA usluge biće dostupne na Lokacijama podrške naznačenim u Radnom nalogu.
  -
- **Usluge održavanja – Analiza osnovnog uzroka:** Kupljene usluge će biti dostupne osoblju na naznačenim Lokacijama podrške.
- **Poboljšane usluge i rešenja:** Sve poboljšane usluge i rešenja mogu se kupiti radi korišćenja na Osnovnim ili Narednim lokacijama podrške. Zavisno od dostupnosti. Mogu se primenjivati druga ograničenja.
- Sve ostale kupljene Proaktivne usluge biće dostupne na Lokacijama podrške naznačenim u Radnom nalogu.

### Podrška u više zemalja - Dodatni uslovi i odredbe

Osim ovih uslova i odredbi navedenih ovde i vašem Radnom nalogu, naše pružanje Usluga, onako kako je opisano ovde, zasnovano je na sledećim preduslovima i pretpostavkama:

- Osoblju na vašim lokacijama za podršku koje nisu naznačene možemo da dozvolimo da učestvuje u daljinskim Proaktivnim uslugama koje su kupljene za Osnovnu ili Narednu lokaciju podrške i naznačene u Radnom nalogu. Takvo učešće će biti dozvoljeno po nahođenju kompanije Microsoft.
- Proaktivni krediti se mogu razmenjivati isključivo između Osnovnih i Narednih lokacija podrške navedenih u Radnom nalogu, osim onako kako stoji u napomeni. Sve razmene će se obavljati na osnovu trenutnih valuta i cena za Proaktivne kredite na odgovarajućim Lokacijama podrške.

Trenutne cene vam može pružiti vaš predstavnik za Microsoft usluge. Sve razmene koje dovedu do delimičnih Proaktivnih kredita (razlomaka) biće zaokružene na najbližu celu jedinicu. Proaktivni krediti se ne mogu razmenjivati ka Zemalja sa izuzecima i iz njih.

- Klijent će isključivo biti odgovoran za plaćanje svih poreza koji nastanu zbog distribucije ili razmene kupljenih usluga za podršku između Osnovnih i Narednih lokacija podrške.
- Za promene ili razmene usluga obavljene tokom Trajanja radnog naloga može biti neophodan pisani ugovor.
- **Sistem naplate za uslugu Unified i podeljeno fakturisanje** osmišljeni su kako bi našim klijentima pružili više fleksibilnosti, pogodnosti i kontrole nad njihovim transakcijama. Naš sistem naplate za uslugu Unified poboljšava efikasnost i tačnost procesa fakturisanja i oporezivanja, dok naša funkcija podeljenog fakturisanja omogućava deljenje transakcija na više faktura na temelju različitih kriterijuma kao što su vrsta proizvoda, datum isporuke ili lokacija klijenta

## 2.5 Dodatni uslovi i odredbe

Microsoft Unified Support podrške zasnivaju se na sledećim preduslovima i pretpostavkama.

- Osnovni paket za reaktivne usluge se pružaju daljinski na lokaciju(e) kontakt osoba za podršku koje ste odredili. Sve usluge se pružaju daljinski radi korišćenja na vašim lokacijama u zemlji navedenoj u vašem Radnom nalogu, ako nije drugačije navedeno pisanim putem.
- Osnovni paket za reaktivne usluge se pružaju na engleskom jeziku i, kada je to dostupno, na jeziku koji vi govorite. Sve ostale usluge se pružaju na jeziku koji se govori na lokaciji Microsoft usluga koja usluge pruža ili na engleskom jeziku, ako nije drugačije dogovoreno pismenim putem.
- Pružamo podršku za sve verzije komercijalno objavljenih i opšte dostupnih proizvoda kompanije Microsoft softvera i usluga na internetu koje ste vi kupili na osnovu deklariranih upisa za licenciranje i sporazuma i/ili ID računa za plaćanje u Dodatku A vašeg radnog naloga, navedenih u Uslovima proizvoda, koje kompanije Microsoft povremeno objavljuje na <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ili na lokaciji koja je zamenjuje i koju odredi kompanija Microsoft), osim ukoliko nije drugačije navedeno u Radnom nalogu, dokazu za ovaj opis usluga podrške ili je isključivo isključen na vašem portalu za podršku na mreži na <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Ne pružamo podršku za pilot i beta verzije proizvoda ako nije drugačije navedeno u nekom priloženom dodatku.
- Sve usluge, uključujući sve dodatne usluge kupljene u periodu trajanja Radnog naloga za podršku prestaju da važe ukoliko se ne iskoriste tokom perioda trajanja primenljivog Radnog naloga.
- Zakazivanje usluga zavisi od dostupnosti resursa i radionice mogu da podležu otkazivanju ukoliko se ne dostigne minimalni broj registracija.
- Možemo da pristupamo vašem sistemu preko daljinske veze da bismo analizirali probleme na vaš zahtev. Naše osoblje će pristupiti samo onim sistemima koje vi odobrite. Da biste iskoristili pomoć preko daljinske veze, morate da nam omogućite odgovarajući pristup i potrebnu opremu.

- Za neke usluge je možda potrebno da skladištimo i obrađujemo podatke klijenata, kao i da im pristupamo. Kada to radimo, koristimo tehnologije koje je odobrila kompanija Microsoft, koje su u skladu sa našim smernicama i postupcima o zaštiti podataka. Ako zahtevate da koristimo tehnologije koje nije odobrio Microsoft, razumete i prihvatate da ste isključivo vi odgovorni za integritet i bezbednost podataka klijenata i da Microsoft ne snosi odgovornost u vezi sa korišćenjem tehnologija koje Microsoft nije odobrio.
- *Ako zatražite otkazivanje prethodno zakazane usluge, otkazivanje mora biti izvršeno najmanje 14 dana unapred za puni povraćaj za navedenu uslugu ako je primenljivo.*
- *Svako otkazivanje prethodno zakazane usluge od 6 do 13 dana unapred iznosi 50% od cene usluge.*
- *Svako otkazivanje 5 dana ili ranije pre prethodno zakazane usluge podrazumeva plaćanje ukupne cene (100%) za navedenu uslugu*
- Kada kupujete dodatne usluge, možda ćemo zahtevati upravljanje pružanjem usluga da bismo olakšali pružanje usluga.
- Ako ste naručili jednu vrstu usluge i želite da je zamenite za drugu vrstu usluge, možete da primenite jednaku vrednost alternativnoj usluzi kada je dostupna i složili se s vašim resursima za pružanje usluga.
- Sve dodatne usluge možda nisu dostupne u vašoj zemlji. Za detalje obratite se svom resursu za dostavljanje usluge.
- Saglasni ste da jedini kôd koji nije Microsoft-ov kojem nam omogućite pristup bude kôd čiji ste vi vlasnik.
- Usluge mogu uključivati isporuke usluga, savete i smernice povezane s kodom u vašem vlasništvu ili Microsofta, ili direktno pružanje drugih usluga podrške.
- Kada pruža reaktivne usluge, Microsoft ne pruža bilo koji kôd, osim uzorka koda.
- Preuzete sve rizike povezane s implementacijom bilo kog koda koji pruža Microsoft u izvođenju usluga podrške i bićete odgovorni za sva testiranja, kontrole, obezbeđenje kvaliteta, usklađenost sa zakonima, propisima ili standardima, održavanje, implementaciju i druge prakse povezane s kodom koji pruža Microsoft u izvršenju usluga podrške u potpunosti ili delimično, u vašem Microsoft okruženju ili bilo kojoj drugoj implementaciji.
- Mogu da postoje minimalni zahtevi za platformu za kupljene usluge.
- Usluge se ne mogu isporučivati putem vaših kupaca.
- Gde su posete na licu mesta međusobno dogovorene, a ne prethodno plaćene, naplatićemo vam razumne troškove putovanja i življenja.
- Usluge podrške GitHub pruža kompanija GitHub, Inc., podružnica u potpunom vlasništvu Microsofta. Bez obzira na bilo šta drugačije navedeno u vašem radnom nalogu, GitHub-ova izjava o privatnosti dostupna je na [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) i GitHub dodatku o zaštiti podataka i prilogu o bezbednosti koji se nalaze na stranicama [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa), a primijeniće se na vašu nabavku usluga podrške kompanije GitHub.
- Saglasni ste da možemo slati podatke o vašim korisnicima na važeću i aktivnu adresu imejla kompanije u vezi s proizvodima i funkcijama putem materijala kao što su bezbednosna ažuriranja, bilteni, blogovi, bezbednosni brifinzi, komunikacija o uslugama i slična

dokumentacija. Vaši će korisnici imati odgovarajući mehanizam za isključivanje takve komunikacije.

- Dodatni preduslovi i pretpostavke mogu biti navedeni u relevantnim Dodacima.

## 2.6 Vaše obaveze

Optimizacija koristi vaših Microsoft Unified Support usluga zavisi od ispunjavanja sledećih odgovornosti, pored onih navedenih u nekim važećim dokaznim predmetima. Neispunjavanje sledećih obaveza može dovesti do odlaganja usluge:

- Odredićete imenovanog administratora podrške koji je odgovoran za vođenje vašeg tima i upravljanje svim vašim aktivnostima podrške i internim procesima za podnošenje zahteva za incidente podrške.
- Ako ste kupili usluge za podršku u više zemalja, moraćete da odredite imenovanog administratora usluga podrške za Osnovnu lokaciju podrške koji je odgovoran za vođenje vašeg lokalnog tima i upravljanje svim lokalnim aktivnostima podrške i internim procesima za podnošenje zahteva za incidente podrške. Možda ćete morati da odredite imenovanog administratora usluga podrške i za ostale Lokacije podrške.
- Možete da odredite imenovane reaktivne kontakte za podršku, prema potrebi, koji su odgovorni za kreiranje zahteva podrške putem veb lokacije podrške za Microsoft ili putem telefona. Administratori oblaka za usluge zasnovane na oblaku takođe na mogu da podnose zahteve za podršku oblaka putem važećih portala podrške.
- Kod zahteva za podršku za onlajn usluge, administratori oblaka za vaše usluge zasnovane na oblaku moraju da podnesu zahteve putem primenljivog portala za podršku za onlajn usluge.
- Kada pošaljete zahtev za uslugu, kontakt reaktivne podrške treba da ima osnovno znanje o problemu koji imate i treba da bude sposoban da reprodukuje problem da bi pomogao kompaniji Microsoft da utvrdi problem i reaguje. Ovi kontakti treba da imaju znanje i o podržanim Microsoft proizvodima i Microsoft okruženju da bi pomogli pri rešavanju problema sistema i da bi pomogli kompaniji Microsoft pri analiziranju i rešavanju zahteva za uslugu.
- Kada podnesete zahtev za uslugu, od vaših kontakata reaktivne podrške se može zahtevati da obavje postupke za određivanje problema i aktivnosti za rešavanje problema, ako mi to zatražimo. Ovo može da podrazumeva praćenje mreže, snimanje poruka o grešci, prikupljanje informacija o konfiguraciji, menjanje konfiguracija proizvoda, instaliranje novih verzija softvera ili novih komponenti ili modifikaciju procesa.
- Prihvatate da ćete saradivati sa nama na planiranju iskorišćenja usluga na osnovu usluga koje ste kupili.
- Prihvatate da ćete nas obavestiti o promenama imenovanih kontakt osoba navedenih u vašem Radnom nalogu.
- Vi ste odgovorni za pravljenje rezervnih kopija svojih podataka i rekonstrukciju izgubljenih ili izmenjenih datoteka koje su nastale kao posledica katastrofalnih otkazivanja. Takođe ste odgovorni za primenu procedura potrebnih za očuvanje integriteta i bezbednosti sopstvenog softvera i podataka.
- Prihvatate da ćete, kad god je to moguće, reagovati u skladu sa rezultatima anketa o zadovoljstvu klijenata uslugama koje vam povremeno možemo slati.



- Vi ste odgovorni za sve putne i druge troškove koje naprave vaši zaposleni ili izvođači.
- Resurs za pružanje usluga može od vas da zatraži da ispunite ostale obaveze posebno vezane za uslugu koju ste kupili.
- Kada koristite usluge na oblaku kao deo ove podrške, morate da kupite ili da imate postojeću pretplatu ili plan podataka za važeću uslugu na mreži.
- Slažete se da ahteve za proaktivne usluge i poboljšanje usluge i rešenja šaljete zajedno sa svim potrebnim ili primenjivim podacima najkasnije 60 dana pre datuma isteka primenjivog Radnog naloga.
- Slažete se da obezbedite našem timu za pružanje usluga koji je potreban da bude na licu mesta sa razumnim telefonom i brzim pristupom internetu i pristupom vašim internim sistemima i dijagnostičkim alatima, po potrebi.

© 2023 Microsoft Corporation. Sva prava zadržana. Bilo koje korišćenje ili distribucija ovih materijala bez izričite dozvole korporacije Microsoft je strogo zabranjeno.

Microsoft i Windows su registrovani žigovi korporacije Microsoft u Sjedinjenim Državama i/ili drugim zemljama.

Nazivi stvarnih kompanija i proizvoda pomenutih u ovom dokumentu mogu biti žigovi odgovarajućih vlasnika.