

# Ujedinjene usluge podrške kompanije Microsoft (Microsoft Unified Enterprise Support Services Description, USSD)

Oktobar 2021

# Sadržaj

1	O ovom dokumentu.....	3
2	Usluge podrške .....	4
	<b>2.1 Kako kupiti .....</b>	<b>4</b>
	<b>2.2 Opis usluga.....</b>	<b>5</b>
	Proaktivne usluge .....	5
	Reaktivne usluge.....	10
	Upravljanje pružanjem usluga .....	13
	<b>2.3 Poboljšane usluge i rešenja .....</b>	<b>15</b>
	Dodjeljeni inženjering za podršku.....	15
	Brzi odgovor .....	16
	Azure Event Management.....	17
	Office 365 Engineering Direct.....	18
	Podrška programera.....	18
	Podrška za Mission Critical .....	19
	<b>2.4 Podrška u više zemalja .....</b>	<b>19</b>
	Pregled usluga podrške u više zemalja.....	19
	Kako kupiti.....	19
	Podrška u više zemalja - Dodatni uslovi i odredbe .....	20
	<b>2.5 Dodatni uslovi i odredbe .....</b>	<b>21</b>
	<b>2.6 Vaše obaveze.....</b>	<b>23</b>

# 1 O ovom dokumentu

Opis ujedinenih usluga podrške i usluga savetovanja preduzeća 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

Ujedinjene 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 nalogima).

\*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.
- 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.

### 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>

**+** - 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 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 sarađivati 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 korisnicima 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>	+
<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>Proaktivni akcelerator</b>	+

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

**Prilagođene proaktivne usluge:** Obim angažovanja sa resursima kompanije Microsoft za pružanje usluga u pravcu kupca, 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 kupca, uključujući, ali ne ograničavajući se na, optimizaciju radnog opterećenja, usvajanje ili podršku, isporučeno od Microsoftovog resursa. Ova usluga može uključivati plan i tehničke smernice prilagođene okruženju kupca i poslovnim ciljevima.

**Proaktivni akcelerator:** Usluga koju vode Microsoftovi resursi se sastoji od skupa aktivnosti koje vam pomažu u postizanju tehničkog ili poslovnog ishoda zasnovanog na ciljevima da bi se uklonili rizici implementacije, povećala raspoloživost ili optimizovala performansa rešenja. Koristeći programski pristup, Microsoftov resurs će odrediti skup aktivnosti potrebnih za zadatak, koje mogu uključivati, ali nisu ograničene na, analizu nedostataka uklapanja, integraciju, optimizaciju, prenos znanja, proveru valjanosti dizajna i plan implementacije.

Ostalo proaktivno	Planiranje
<b>Proaktivni krediti</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.

Vrste reaktivnih usluga	
<b>Savetodavna podrška</b>	✓
<b>Podrška u rešavanju problema</b>	✓
<b>Upravljanje reaktivnom podrškom</b>	✓
<b>Proširena podrška za hitne ispravke</b>	✓
<b>Podrška na lokaciji</b>	+
<b>Analiza osnovnog uzroka</b>	+
<b>Dodaci upravljanju reaktivnom podrškom</b>	+
<b>Usluge podrške za sajber bezbednost</b>	+

✓ - Uključeno kao deo osnovnog paketa.

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

**Savetodavna podrška:** 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 službi.

**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.

Na vaš zahtev, možda ćemo sarađivati 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>Resursi na vašoj veb lokaciji, nakon 24 sata, uz dogovor s kupcima</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>Resurs za kritične situacije<sup>2</sup> dodeljen</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>6</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>

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<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>Potrebno je rešavanje problema u roku od četiri radna sata<sup>6</sup></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>

<sup>1</sup> Navedena vremena odgovora za vaše Azure komponente ne pokrivaju Azure China Cloud, 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 kupca tokom radnog vremena na resursima Microsofta za standardne incidente ozbiljnosti poslovnog uticaja, koji takođe može da obezbedi 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 pokrće izvan radnog vremena možete kupiti dodatne sate upravljanja reaktivnom podrškom.

**Proširena podrška za hitne ispravke:** Proširena podrška za hitne ispravke vam omogućava da zahtevate hitne ispravke koje nisu bezbednosne za izabrani Microsoft softver koji je ušao u fazu proširene podrške politike utvrđenog životnog ciklusa, kako je definisano na: <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Specifični preduslovi i ograničenja za usluge:

- Dostupnost proširene podrške za ispravke je ograničena na sledeće familije proizvoda:
  - Aplikacije: Office
  - Dinamika: AX, CRM
  - Server: Exchange Server, SQL Server, System Center (osim Configuration Manager), Windows Server
  - Sistemi: Windows klijent, Windows ugrađeni operativni sistemi
- Za najnovije informacije o nebezbednosnoj ispravci za određene verzije proizvoda, pogledajte ovde napomene o životnom ciklusu proizvoda.

- Iako ulažemo komercijalno razumne napore da odgovorimo na vaše zahteve za hitne ispravke koje nisu bezbednosne, prihvatate da u nekim slučajevima neće biti moguće napraviti ili pružiti hitnu ispravku.
- Hitne ispravke su predviđene da reše određeni problem i nisu regresivno testirane.
- Hitne ispravke ne mogu da se distribuiraju nepovezanim trećim stranama bez naše pismene dozvole.
- Vreme pružanja usluga hitne ispravke za verzije koje nisu na engleskom jeziku može da se razlikuje, a mogu da se naplaćuju i naknade za lokalizaciju.
- Nećemo obezbediti dodatne funkcije, funkcionalnosti, ispravke niti promene dizajna. Rešavaćemo samo probleme za odabrani proizvod koji dovodi do otkazivanja, gubitka podataka ili drugog značajnog odstupanja od dokumentovane funkcionalnosti proizvoda.

**Podrška na lokaciji:** Reaktivna podrška na lokaciji podrazumeva pružanje pomoći na vašoj lokaciji. Ova usluga zavisi od dostupnosti resursa kompanije Microsoft i dodatno će se naplaćivati po poseti na lokaciji.

**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.

**Usluge podrške za sajber bezbednost:** Pružaju specijalizovanu pomoć u vezi sa sajber bezbednošću u reaktivnom i u proaktivnom scenariju („Usluge za sajber bezbednost“). Ove usluge pomažu da se smanji rizik od ciljanih sajber napada, bolju pripremu za bezbednosne krizne situacije ili istrage i sadrže aktivni bezbednosni kompromis. Usluge za sajber bezbednost pružaju prilagođen program usluga podrške i mogu biti dostupne uz dodatnu naknadu definisanu u relevantnom prilogu ili vašem radnom nalogu.

## 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 account managera za uspeh. Ovaj imenovani resurs može raditi odvojeno ili na licu mjesta na vašoj lokaciji.

## Opseg upravljanja pružanjem usluga

Dostupne su sledeće SDM usluge:

Vrste usluga upravljanja pružanjem usluga	Planiranje
<b>Omogućavanje organizacije korisnika</b>	✓

Vrste usluga upravljanja pružanjem usluga	Planiranje
<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>Menadžer korisničkog računa za uspeh programer</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 korisnika:** 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.

**Menadžer korisničkog računa za uspeh programer:** Microsoftov izvor podrške usmeren na razvoj koji pruža strateške savete i smernice za ubrzanje 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. Ovi resursi će raditi na daljinu ili na vašoj lokaciji. Ova usluga takođe zavisi od dostupnosti resursa kompanije Microsoft.

**Upravljanje pružanjem usluga na lokaciji:** Možete zahtevati lokalne posete menadžera za pružanje usluga za uspeh 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>Dodeljeni inženjering za podršku</b>	<b>+</b>
<b>Brzi odgovor</b>	<b>+</b>
<b>Azure Event Management</b>	<b>+</b>
<b>O365 Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Podrška programera</b>	<b>+<sup>1</sup></b>
<b>Podrška za Mission Critical</b>	<b>+</b>

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

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

#### Dodeljeni inženjering za podršku

**Dodeljeni inženjering za podršku (DSE):** Dodeljeni inženjering za podršku možete da kupite kao unapred definisanu ponudu ili kao blok prilagođenih sati koji mogu da se iskoriste za pružanje proaktivnih opsega usluga.

Ako dodeljeni inženjering za podršku kupite po satu, ti sati se tada odbijaju od ukupnog broja kupljenih sati kako se iskoristite i isporučite.

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

Ključne oblasti usluga Dodeljenog inženjeringa za podršku:

- 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 podrživosti, 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 dodeljeni inženjering za podršku, 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.

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

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

### **Brzi odgovor**

**Brzi odgovor:** Brzi odgovor pruža ubranu reaktivnu podršku za vaše usluge na oblaku usmeravajući incidente podrške tehničkim stručnjacima i obezbeđujući stepen eskalacije 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 u redosled podrške za brzi odgovor, koji je sastavljen od određenog tima inženjera sa ekspertizom za oblak uslugu. Da bi ovaj tim stekao osnovno znanje o vašoj primeni, morate dostaviti dokumentaciju o osnovnoj primeni aplikacije Azure i topologiji baza podataka, kao i planove za promenu veličine i uravnotežavanje opterećenja, gde je dostupno. 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, Azure Communication Services, Billing & Subscription Management, Universal Print, testnu bazu za M365 ili Microsoft Mesh.

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



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"):** Pruža poboljšanu podršku pre, tokom i nakon ključnih događaja klijenata ("Događaj"). Ključni događaj se definiše kao period velikog uticaja na poslovanje i/ili najveće potražnje za klijenta koji zahteva najviši nivo dostupnosti usluga i performansi. Događaje morate potvrditi kod menadžera za uspeh vašeg klijenta najmanje 8 nedelja pre događaja.

AEM podržava događaje koji koriste glavne Microsoft Azure usluge. Detalji rešenja i koje Azure usluge koriste, moraju se podeliti sa AEM timom mnogo pre stvarnog događaja, ali najkasnije kao ulaz u procenu.

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
- Odrediti željene ishode iz perspektive otpornosti
- Razviti i održavati plan pružanja usluga za rešenje

AEM tim za podršku obezbediće listu preporučenih i potrebnih radnji za otklanjanje svih problema koji bi mogli uticati na dostupnost rešenja ili performanse na Dan događaja.

Tokom događaja, AEM tim će biti upoznat sa detaljima događaja i biće spreman da reši probleme koji utiču na rešenje.

Podršku za rešavanje problema možete zatražiti dve nedelje pre događaja, tokom događaja i nedelju dana nakon događaja\*.

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>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 brza eskalacija od Microsofta do operativnih timova u oblaku za bilo koje Microsoft Azure usluge<sup>2</sup></p> <p>Menadžer kritične situacije dodeljen za 30 minuta ili manje.</p> <p>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>Za Azure usluge, zahtevi za uslugama za incidente treba da se prikazuju na mreži putem portala Microsoft Azure, koristeći unapred definisani obrazac koji je odredio menadžer vašeg korisničkog naloga za uspeh</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> 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 pomogli da nastavimo sa radom na rešavanju problema.

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

\*Podrška za rešavanje problema koja je podneta pre i posle događaja biće tretirana kao ozbiljnost B.

Posle događaja, možete zatražiti analizu osnovnog uzroka za sve incidente ozbiljnosti 1 i ozbiljnosti A za vaše rešenje. Kada je to primenjivo, daćemo preporuke kako se problemi mogu sprečiti u budućnosti.

## 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 održavaju aplikacije na platformi kompanije Microsoft. Podrška programera pruža sveobuhvatnu podršku, pružajući korisnicima arhitekturu oblaka, procenu ugroženosti, ALM/DevOps rešenja, životni ciklus razvoja

sigurnosti, preglede kodova, performanse i praćenje, modernizaciju aplikacija, implementaciju i upravljanje internet stvarima (IoT), obuku i testiranje. Podrška programera raspoloživa je uz dodatnu cenu.

### **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 omogućava prilagođen program usluga podrške, dostupan uz dodatnu naknadu i definisan u Dodatku koji je naveden u Radnom nalogu.

## **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 ujedinjenu podršku u Radnom nalogu. Ako nije drugačije navedeno, ovo će biti primarna lokacija za imenovanog menadžera korisničkog naloga za uspeh.
- **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, izuzev na sledećim:
  - **Podrška na lokaciji:** Unapred kupljene usluge reaktivne podrške na lokaciji biće dostupne Lokacijama podrške onako kako je naznačeno na Radnom nalogu, osim za Zemlje sa izuzecima.
    - Tokom ozbilnosti 1 kada se rešava problem sa „ključnim uticajem na poslovanje“, unapred kupljeni resursi za podršku na lokaciji se mogu poslati na naznačene ili nenaznačene Lokacije podrške.
- **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 korisničkog računa za uspeh za pružanje usluga 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 s „+“ u tablicama podrške) kako sledi:

- **Proaktivne usluge**
  - Možete ispunjavati uslove za Proaktivne usluge, čija količina će biti navedena u Radnom nalogu i dostupna na Lokacijama podrške naznačenim na Radnom nalogu, osim Zemalja sa izuzecima.
- **Usluge održavanja – Analiza osnovnog uzroka:** Kupljene usluge će biti dostupne osoblju na naznačenim Lokacijama podrške.
- **Savetnik za tehničku podršku (STA):** Usluge savetnika za tehničku podršku biće dostupne na Lokacijama podrške naznačenim u Radnom nalogu (osim Zemalja sa izuzecima) i zavise od dostupnosti resursa.
- **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.

- **Konsolidacija obračuna:** Osim ako nije drugačije navedeno, za iznos dugovanja biće izdata jedna faktura koja obuhvata sve Usluge za sve Lokacije podrške navedene na Radnom nalogu. Porezi će biti zasnovani na proceni Potpisnika kompanije Microsoft i Osnovne lokacije. Klijent je isključivo odgovoran za sve dodatne dospеле poreze.
- **Izuzeci od konsolidacije obračuna:** Za usluge kupljene radi pružanja u Republici Indiji, Narodnoj Republici Kini, Republici Kini (Tajvan), Republici Kini (Hongkong), Republici Koreji, Japanu, Novom Zelandu, Makaou i Australiji (**sve Zemlje izuzeci**) mora postojati zaseban Radni nalog u kojem su navedene Usluge koje će se pružati na toj Lokaciji podrške. Usluge će se fakturisati odgovarajućoj Lokaciji podrške i obuhvataće sve važeće lokalne poreze.

## 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 zahtevate otkazivanje ranije zakazane usluge, a obaveštenje o otkazivanju ili promeni rasporeda dostavite manje od 14 dana pre prvog dana pružanja usluga, Microsoft može odlučiti da vam naplati naknadu za otkazivanje u visini do 100% cene usluge.
- 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.
- Prednosti usluge Software Assurance, 24 sata dnevno, 7 dana nedeljno, incidenti podrške za rešavanje problema (SA PRS incidenti ili „SAB“) mogu se konvertovati u ekvivalentnu vrednost (kao što je odredila kompanija Microsoft) i koristiti za naknade za podršku osnovnog paketa, kvalifikovane komponente Designated Support Engineering (DSE ) i/ili prihvatljive komponente unapređenih usluga i rešenja. Vaš resurs za upravljanje isporukom može potvrditi takvu vrednost(i) i taksu(e), ako je primenjivo. Nakon 30 dana do datuma početka podrške i/ili datuma godišnjice višegodišnje podrške, mi možemo da vam fakturiramo za ekvivalentnu vrednost bilo kog deficita SAB-a koju ste izvršili za svaku takvu konverziju, kako je naznačeno u vašem radnom nalogu. Pogodnosti softverskog osiguranja podležu uslovima navedenim ovde i u uslovima proizvoda uključujući, ali ne ograničavajući se na Prilog B uslova proizvoda. Više detalja je dostupno na [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), kao što su promene u Rešenju problema Pogodnost podrške koja počinje u februaru 2023 što će uticati na kriterijume pogodnosti za Osnovni paket ili podobne komponente vašeg ugovora za podršku, što može rezultirati podešavanjima ekvivalentne vrednosti incidenta.
- 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.
- Kupac će preuzeti svu odgovornost za rizike povezane s primenom i održavanjem bilo kojeg koda koji se pruža u izvođenju usluga podrške.
- 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.

- **Smernice za prihvatljivo korišćenje** - Kupac ne sme (i nema licencu) da koristi isporučene usluge:
  - Na način koji je zabranjen zakonom, propisom, vladinom naredbom ili uredbom;
  - Da bi kršili prava drugih; ili
  - Za bilo koju upotrebu ili situaciju gde upotreba Usluge može da dovede do smrti ili ozbiljnih telesnih povreda bilo koje osobe ili do ozbiljne fizičke štete ili oštećenja životne sredine, osim u skladu s odeljkom ispod „upotreba visokog rizika“.

### **Upotreba visokog rizika**

UPOZORENJE: Moderne tehnologije mogu da se koriste na nove i inovativne načine, a kupac mora razmotriti da li je njegova specifična upotreba tih tehnologija bezbedna. Isporuke usluga nisu osmišljene niti su namijenjene podršci bilo kojoj upotrebi u kojoj bi prekid usluge, kvar, pogreška ili drugi neuspeh isporuke usluga mogao rezultirati smrću ili ozbiljnom telesnom povredom bilo koje osobe ili oštećenjem materijalnih dobara ili okoline (zajedno, "Upotreba visokog rizika"). U skladu s time, Kupac mora da osmisli i primeni isporučene usluge tako da, u slučaju bilo kakvih prekida, kvarova, grešaka ili drugih neuspeha isporučenih usluga, bezbednost ljudi, imovine i okoline ne bude ispod nivoa koji je razuman, primeren i zakonit, bilo uopšteno, bilo za određenu industriju. Korisnikova upotreba visokog rizika usluga koje se isporučuju na vlastiti je rizik. Kupac se slaže da će braniti, odštetiti i neće prebacivati odgovornosti Microsoftu zbog svih šteta, troškova i advokatskih nadoknada u vezi s bilo kojim potraživanjima koja proizlaze iz upotrebe visokog rizika povezanom s isporučenim uslugama, uključujući sva potraživanja koja se zasnivaju na objektivnoj odgovornosti ili da je Microsoft bio nemaran u dizajniranju ili pružanju isporučenih usluga kupcu u skladu s kupčevim specifikacijama. Prethodna obaveza odštete je dodatak bilo kojoj odbrambenoj obavezi utvrđenoj u Ugovoru s kupcem i ne podleže ograničenju ili izuzeću od odgovornosti sadržanim u tim ugovorima.

- 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 obave 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 sarađivati 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 zahteve 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.



© 2021 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.