

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

Septembar 2024.

Sadržaj

1 O ovom dokumentu	3
2 Uspeh korisnika i usluge podrške	4
2.1 Kako kupiti	4
2.2 Fleksibilna potrošnja	5
2.3 Opis Unified usluga podrške za preduzeća kompanije Microsoft	5
2.4 Usluge od ključne važnosti	14
2.5 Poboljšana rešenja	22
2.6 Podrška u više zemalja	28
Pregled usluga podrške u više zemalja	28
Kako kupiti.....	29
Podrška u više zemalja - Dodatni uslovi i odredbe.....	29
2.7 Dodatni uslovi i odredbe	30
Dodatak A: Grafikoni tipova ozbiljnosti	33
Dodatak B: Usluge upravljanja uspehom	39

1 O ovom dokumentu

Opis Unified usluga podrške za preduzeća kompanije Microsoft pruža informacije o uslugama podrške koje su dostupne za kupovinu od kompanije Microsoft. Važno je da se upoznate sa opisima usluga koje kupujete, uključujući sve preuslove, isključivanja, ograničenja i obaveze korisnika. 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.

Znajte da pojedine usluge koje su navedene u ovom dokumentu nisu globalno dostupne. Da biste utvrdili koje usluge su dostupne za kupovinu u vašoj lokalnoj oblasti, kontaktirajte predstavnika kompanije Microsoft. Dostupne usluge su podložne promeni.

2 Uspeh korisnika i usluge podrške

Unified usluge podrške za preduzeća kompanije Microsoft (u daljem tekstu: usluge podrške) predstavljaju sveobuhvatni komplet usluga podrške koji može da vam pomogne da se ubrza vaše putovanje do oblaka, optimizuju vaša IT rešenja i iskoristi tehnologija za sprovođenje novih poslovnih prilika u bilo kojoj fazi IT životnog ciklusa. Naše usluge podrške su prilagođene vašim specifičnim potrebama i pomažu vam da na najbolji način iskoristite Microsoft investiciju. U naše usluge podrške spadaju:

- **Proaktivne usluge:** Ove usluge pomažu da se održi i poboljša ispravnost IT infrastrukture i operacija.
- **Usluge upravljanja uspehom:** Ova usluga je osmišljena da olakša planiranje i sprovođenje.
- **Usluge rešavanja problema:** Ove usluge obezbeđuju prioritetno rešavanje problema 24x7 kako bi se smanjilo vreme zastoja i obezbedio brz odgovor.

2.1 Kako kupiti

Usluge podrške dostupne su kao osnovni paket s proaktivnim uslugama, uslugama od ključne važnosti ili unapređenim rešenjima dostupnim za kupovinu u skladu sa postojećim ugovorom sa osnovnim paketom koji je naveden u Radnom nalogu usluga preduzeća. Detalji svakog paketa su opisani u nastavku:

- **Osnovni paket:** Ovaj paket uključuje naše osnovne usluge podrške.
- **Proaktivne usluge:** To uključuje dodatne usluge podrške koje se po potrebi mogu dodati u osnovni paket.
- **Usluge od ključne važnosti:** Kombinacija proaktivnih i reaktivnih usluga koje pokrivaju određeno radno opterećenje, događaj ili Microsoft proizvod koji se po potrebi može dodati u osnovni paket.
- **Poboljšana rešenja:** Ovo uključuje detaljna iskustva podrške i rešenja koja se po potrebi mogu dodati u osnovni paket.

Imajte na umu da su usluge dostupne za kupovinu prema postojećem ugovoru o osnovnom paketu navedene u radnom nalogu za usluge preduzeća. Ako imate bilo kakvih pitanja o tome koje usluge su dostupne za kupovinu, obratite se svom predstavniku kompanije Microsoft.

Tabela 1 – Definicije usluga podrške

Stavka	Definicija
Osnovni paket	Kombinacija proaktivnih, reaktivnih i usluge upravljanja uspehom i isporukom koje podržavaju Microsoft proizvode i/ili usluge na internetu koje se koriste u vašoj organizaciji.
Proaktivne 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 „+“.
Usluge od ključne važnosti	Kombinacija proaktivnih i reaktivnih usluga, koje pokrivaju specifično radno opterećenje, događaj ili 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 „+“.

Poboljšana 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). Unified usluge podrške za preduzeća mogu uključiti podršku za više zemalja ako je to potrebno i navedeno u vašem radnom nalogu. Pogledajte odeljak 2.5 za više informacija o podršci za više zemalja.

2.2 Fleksibilna potrošnja

Fleksibilna potrošnja je fleksibilni deo cene osnovnog paketa koji se može primeniti na kupovinu usluga od ključne važnosti, proaktivnih usluga, poboljšanih rešenja, proaktivnih kredita ili prilagođenih proaktivnih usluga u trenutku vaše kupovine usluga. Vaš predstavnik kompanije Microsoft će pružiti više detalja o tome kako da primenite Fleksibilnu potrošnju na vaš ugovor.

Primenjuju se sledeći uslovi za dodelu vaše Fleksibilne potrošnje:

- **Proaktivni krediti ili prilagođene proaktivne usluge:** Do 20% ili 50.000\$ koji god iznos je veći, vaše dodeljene Fleksibilne potrošnje može se primeniti na kupovinu proaktivnih kredita ili prilagođenih proaktivnih usluga.
- **Godišnja dodela:** Fleksibilna potrošnja se dodeljuje na godišnjoj osnovi i sve usluge na koje je Fleksibilna potrošnja primenjena mogu se koristiti tokom primenljivog godišnjeg roka.
- **Usluge upravljanja uspehom:** Flex Allowance se ne može koristiti za usluge upravljanja pružanjem usluga, kako je ovde definisano.
- **Razmena usluga:** Ako ste naručili jednu vrstu usluge s Fleksibilnom potrošnjom i želite da je zamenite za drugu vrstu usluge, možete da primenite jednaku vrednost na alternativnu uslugu kada je dostupna i u skladu je sa vašim resursima za pružanje usluga.
- **Krajnji rok za dodelu:** Sve raspoložive Fleksibilne potrošnje moraju se dodeliti prema vremenu izvršenja ugovora ili ćete izgubiti ravo na njih.

2.3 Opis Unified usluga podrške za preduzeća kompanije Microsoft

U ovom odeljku opisane su stavke koje se kombinuju da bi se sastavio vaš paket usluga podrške. Dodatno, navedene su usluge koje se mogu dodati u vaš osnovni paket ili tokom trajanja ugovora. Deo vašeg osnovnog paketa uključuje Flex Allowance (Fleksibilna potrošnja) koji se koristi za dodavanje proaktivnih usluga (označenih sa „+“), usluga od ključne važnosti, usluga poboljšanih rešenja i/ili prilagođenih proaktivnih usluga u vaš osnovni paket. Usluge osnovnog paketa su označene sa „✓“ u ovom odeljku. U naše usluge podrške spadaju:

- **Proaktivne usluge:** Ove usluge pomažu u sprečavanju problema u vašem Microsoft okruženju i planirano je 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:** Ove usluge planiranja pružaju procene i preglede vašeg 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.

Tabela 2 – Vrste usluga planiranja

Vrste usluga planiranja	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> • Potvrda koncepta: Ovaj angažman teži da obezbedi dokaz pomoću kojeg klijent procenjuje ostvarljivost predloženog tehničkog rešenja. Dokaz može uzeti oblik radnih prototipa, dokumenata i dizajna, ali to obično nisu rezultati spremni za proizvodnu fazu. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	+

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

Usluge sprovođenja

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

Tabela 3 – Vrste usluga implementacije

Vrste usluga implementacije	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> • Usluge ulaznog premeštanja: Obezbeđuju kratkoročnu pomoć pri postavljanju, migraciji, nadogradnji ili razvoju funkcija. One mogu da obuhvate planiranje i potvrđivanje dokaza koncepta ili radnog opterećenja pomoću Microsoft proizvoda. 	+

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

Usluge održavanja

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

Tabela 4 – Vrste usluga održavanja

Vrste usluga održavanja	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> Procena na zahtev: Automatizovana platforma za procenu na internetu koja koristi analize dnevnika da analizira i proceni vašu implementaciju tehnologije kompanije Microsoft. Procene na zahtev pokrivaju ograničene tehnologije. Za korišćenje ove usluge procene potrebna je aktivna Azure usluga sa adekvatnim ograničenjima podataka kako bi se omogućila upotreba usluga procene na zahtev. Kompanija Microsoft može da obezbedi pomoć da omogući početno podešavanje usluge. Resurs (do dva dana) ili udaljeni resurs kompanije Microsoft (do jedan dan) dostupan je za pomoć u analiziranju podataka i postavljanje prioriteta za sanaciju po vašem ugovoru o uslugama u vezi sa procenom na zahtev i dodatnom naknadom. Znajte da procene na licu mesta možda nisu dostupne u svim geografskim područjima. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Program procene: Ova procena procenjuje dizajn, tehničku primenu, zadatke ili upravljanje promenama za Microsoft tehnologije u odnosu na preporučene prakse kompanije Microsoft. Nakon izvršene procene stručnjak kompanije Microsoft direktno će saradivati sa vama na rešavanju problema i napraviće izveštaj sa tehničkom procenom okruženja koji može uključiti plan oporavka. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Procena van mreže: Ova usluga pruža automatizovanu procenu 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Proaktivno nadgledanje: Ova usluga pruža alatke za nadgledanje tehničkih operacija i preporuka za prilagođavanje procesa za upravljanje incidentima na serveru. Pomaže vam da napravite matrice incidenata, sprovedete najvažnije preglede incidenata i napravite projekat za održivi inženjerski tim. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Programi proaktivnih operacija (POP): Ova usluga pruža pregled u vezi sa procesima planiranja, dizajniranja, sprovođenja ili sa radnim procesima, koji se sprovodi zajedno sa vašim osobljem, u odnosu na preporučene prakse kompanije Microsoft. Pregled na lokaciji ili daljinski obavlja stručnjak kompanije Microsoft zadužen za podršku. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Program procene rizika i ispravnosti kao usluga (RAP kao usluga): Ova usluga pruža automatsku procenu vaše primene Microsoft tehnologije, pri čemu se podaci prikupljaju daljinski. Microsoft analizira prikupljene podatke da bi 	+

Vrste usluga održavanja	Planiranje
<p>napravio izveštaj o nalazima koji sadrži preporuke za sanaciju. Ova usluga je dostupna za isporuku na licu mesta ili na daljinu.</p> <p>✓ - <i>Uključeno kao deo vašeg osnovnog paketa.</i> + - <i>Dotatne usluge koje se mogu kupiti.</i></p>	

Usluge optimizacije

Usluge optimizacije imaju za cilj da pomognu korisnicima da ostvare optimalno korišćenje svojih ulaganja u tehnologiju. 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.

Tabela 5 – Vrste usluga optimizacije

Vrste usluga optimizacije	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> 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 za podršku programu uvođenja. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Usluge usmerene na razvoj: Nudimo usluge da pomognemo osoblju kod izgradnje, primene i podrške za aplikacije napravljene pomoću Microsoft tehnologija. Ove usluge podrške sadrže: <ul style="list-style-type: none"> Procena DevOps sposobnosti: Procena koja pomaže korisnicima da razumeju trenutne mogućnosti tokom celog životnog ciklusa izdanja softvera i brzo identifikuju mogućnosti za poboljšanje na osnovu Microsoft DevOps praksi. 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. Prodaje se kao količina sati navedena u vašem radnom nalogu. Saveti za platformu za programere: Pruža smernice koje pomažu u iskorištavanju punog potencijala Microsoft platforme za programere, ubrzavajući brzinu programera, usvajanje oblaka i digitalnu transformaciju. Ovo se prodaje se kao količina sati navedena u vašem radnom nalogu. 	+

Vrste usluga optimizacije	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> Upravljanje IT uslugama: Naše Savremene usluge upravljanja IT uslugama su osmišljene da vam pomognu da razvijete staro IT okruženje pomoću modernih pristupa upravljanju uslugama koji omogućavaju inovativnost, fleksibilnost, kvalitet i poboljšanje radnih troškova. Ove usluge 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Bezbednosne usluge: Portfolio rešenja za bezbednost kompanije Microsoft sadrži četiri oblasti: bezbednost i identitet u oblaku, mobilnost, poboljšanu zaštitu informacija i sigurnu infrastrukturu. Naše bezbednosne usluge pomažu klijentima da uvide kako da zaštite i inoviraju svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke s obzirom na unutrašnje i spoljne pretnje. Ove usluge mogu da budu komponente prilagođenog programa usluga podrške dostupne uz dodatnu naknadu i definisane u dokaznom pregledu ili Radnom nalogu. 	+

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

Obrazovne usluge

Obrazovne usluge pružaju obuku na lokaciji, online ili na zahtev i pomoću njih vam pomažemo da poboljšate tehničke i radne veštine osoblja koje pruža podršku.

Tabela 6 – Vrste obrazovnih usluga

Vrste obrazovnih usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> Obrazovanje na zahtev: Pristup kolekciji materijala na internetu za obuku i digitalne platforme laboratorije biblioteke koju je razvila kompanija Microsoft. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Hakatoni: Ova usluga olakšava učenje inovativnih načina na koje klijenti mogu da iskoriste svoju Microsoft tehnologiju kako bi se efikasno uhvatili u koštac sa svojim specifičnim poslovnim izazovima. Ovo se postiže interaktivnim uslugama 	+

Vrste obrazovnih usluga	Planiranje
zasnovanim na aktivnostima koje koriste scenarije iz stvarnog sveta ili specifične za klijente. Ove usluge podstiču klijente da se uključe u brzu i iterativnu saradnju sa tehnološkim stručnjacima kako bi pronašli kreativna rešenja za njihove potrebe.	
<ul style="list-style-type: none"> Tehnički izveštaji o ažuriranju Ponavljajući brifinzi koji, kada koriste svako izdanje, obaveštavaju klijente o najnovijim dodacima i predstojećim promenama u njihovim implementacijama u oblaku, omogućavajući im da koriste nove mogućnosti da budu produktivniji ili uklone blokatore za proširenje trenutne upotrebe na sve korisnike. Daljinski isporučuje Microsoft inženjer. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Prezentacije: Ovo su obično jednodnevne interaktivne sesije koje pokrivaju teme proizvoda i podrške u obliku predavanja i demonstracije. Isporučuju se uživo preko Microsoft stručnjaka, bilo lično ili onlajn. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Radionice: Naše napredne radionice sesije tehničke obuke dostupne su 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. Imajte na umu da se radionice mogu snimati nakon odgovarajućeg obaveštenja i saglasnosti (i za određene regione, uz dodatnu izričitu pismenu dozvolu). 	+

✓ - *Uključeno kao deo vašeg osnovnog paketa.*

+ - *Dodatne usluge koje se mogu kupiti.*

Dodatne proaktivne usluge

Tabela 7 – Vrste dodatnih proaktivnih usluga

Vrste dodatnih proaktivnih usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> Prilagođene proaktivne usluge (održavanje, optimizacija i obrazovne usluge): Ova usluga pruža niz termina sa resursima kompanije Microsoft za pružanje usluga u pravcu klijenta, lično ili na mreži, koje nisu drugačije opisane u ovom dokumentu. Ovi termini uključuju vrste usluga održavanja, optimizacije i obrazovanja. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Savetnik za tehničku podršku: 	+

Vrste dodatnih proaktivnih usluga	Planiranje
<p>Naša prilagođena usluga procene tehnologije podržava poslovne ciljeve klijenata, uključujući, ali ne ograničavajući se na optimizaciju radnog opterećenja, usvajanje ili prihvatanje podrške. Isporučuje je stručnjak kompanije Microsoft i može uključivati plan i tehničko uputstvo prilagođeno okruženju i poslovnim ciljevima klijenta.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Designated Engineering (DE): <p>Ova probna rešenja izabrana po rezultatu i zasnivaju se na preporučenim praksama kompanije Microsoft i principima koji vam pomažu da povećate iskorišćenost svog vremena. Vodeći stručnjak će blisko saradivati sa vašim timom kako bi pružio detaljne tehničke smernice i iskoristio druge Microsoft stručnjake gde je to potrebno da pomognu u primeni i/ili optimizaciji vaših Microsoft rešenja. Ove usluge se protežu od procene i planiranja do usavršavanja i dizajna, konfiguracije i implementacije.</p> <p>Specifični preduslovi i ograničenja za usluge</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Da biste zatražili DE usluge, potreban je važeći ugovor o Unified uslugama podrške. Ako ugovor o uslugama istekne ili bude prekinut i 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 usuge podržavaju specifične Microsoft proizvode i tehnologije koje ste odabrali i koje su navedene u Radnom nalogu. ○ DE usluge se pružaju za jednu lokaciju za podršku kao što je naznačeno u Radnom nalogu. ○ DE usluge se prvenstveno isporučuju na daljinu osim ako unapred nije napravljen pismeni ugovor za posete na licu mesta. U slučajevima gde su posete na licu mesta međusobno dogovorene, a nisu prethodno plaćene, naplatićemo vam razumne troškove putovanja i povezane troškove. 	+

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

Tabela 8 – Druge vrste proaktivnih usluga

Ostalo proaktivno	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> • Proaktivni krediti: <p>Proaktivni krediti su zamenjive usluge predstavljene u kreditima na vašem nalogu. Ove kredite možete zameniti za jednu ili više definisanih dodatnih usluga, kako je opisano u ovom dokumentu, i po trenutnim cenama koje vam</p>	+

Ostalo proaktivno	Planiranje
pruža predstavnik kompanije Microsoft. Nakon izbora 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. Imajte na umu da se celokupna reaktivna podrška se isporučuje daljinski.

Tabela 9 – Vrste reaktivnih usluga

Vrste reaktivnih usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> Savetodavnu podršku: Pristupite pomoći ili uputstvima o optimalnom podešavanju ili primeni specifičnih elemenata Microsoft tehnologije. Naša savetodavna podrška pruža savete, uputstva i uvid u najbolje prakse za korišćenje komponenti Microsoft tehnologije, pomažući vam da izbegnete uobičajene greške u konfiguraciji i poboljšate performanse svojih komponenti i usluga. Važno je napomenuti da naše savetodavne usluge ne obuhvataju dizajn arhitekture, razvoj rešenja ili prilagođavanja po meri. Ova usluga se pruža putem e-pošte, časkanja ili telefona sa obaveznim člancima zasnovanim na znanju i isporučuje se uz razuman najbolji napor. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Podrška u rešavanju problema: Usluge podrške za rešavanje problema su dizajnirane da vam pomognu da rešite određene probleme, poruke o grešci ili funkcije koje ne funkcionišu kako je predviđeno za Microsoft proizvode. Da biste pristupili ovim uslugama, potrebno je da kreirate zahtev za incident. Incident možete pokrenuti bilo telefonom ili podnošenjem zahteva putem vebe. Imajte na umu da se zahtevima za podršku za usluge i proizvode koji nisu obuhvaćeni na odgovarajućem portalu za podršku usluga na mreži upravlja u okviru portala za Microsoft usluge na mreži i da podležu nivoima ozbiljnosti navedenim u Dodatku A. Ozbiljnost incidenta određuje nivo odgovora u okviru kompanije Microsoft, 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 	✓

Vrste reaktivnih usluga	Planiranje
<p>promenu nivoa ozbiljnosti tokom trajanja incidenta ukoliko uticaj na poslovanje to zahteva.</p> <p>Naša savetodavna podrška pruža savete, uputstva i uvid u najbolje prakse za korišćenje komponenti Microsoft tehnologije, pomažući vam da izbegnete uobičajene greške u konfiguraciji i poboljšate performanse svojih komponenti i usluga. Važno je napomenuti da naše savetodavne usluge ne obuhvataju dizajn arhitekture, razvoj rešenja ili prilagođavanja po meri. Ova usluga se pruža putem e-pošte, ćaskanja ili telefona sa obaveznim člancima zasnovanim na znanju i isporučuje se uz razuman najbolji napor.</p> <p>Na vaš zahtev, možda ćemo saradivati sa dobavljačima tehnologije trećih lica kako bismo rešili komplikovane probleme sa međusobnim funkcionisanjem proizvoda više proizvođača. Međutim, odgovornost je treće strane da podrži svoj proizvod.</p> <p>Pojam „Odgovor na prvi poziv“ definiše se kao prvobitni neautomatski kontakt telefonom ili e-poštom. Definicije težine i procenjeno vreme početnog odziva kompanije Microsoft su detaljno opisani u tabeli sa odzivom na incidente u nastavku.</p> <p>*Molimo pogledajte tabelu ozbiljnosti incidenata Reaktivne podrške u Dodatku A za više informacija</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Upravljanje reaktivnom podrškom: <p>Naše upravljanje reaktivnom podrškom pruža nadzor nad incidentima podrške kako bi se dala blagovremena rešenja i pružala podrška visokog kvaliteta. Usluge upravljanja uspehom koristiće se za upravljanje reaktivnom podrškom svih zahteva za podršku.</p> <p>Molimo pogledajte gornje tabele odgovora na incidente za više informacija o nivoima ozbiljnosti incidenta. 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 ozbiljnošću 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.</p> <p>Za produženo pokriće izvan radnog vremena možete kupiti dodatne sate upravljanja reaktivnom podrškom.</p>	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Analiza osnovnog uzroka: <p>Ako pre zatvaranja incidenta eksplicitno zatražite, obavićemo strukturiranu analizu potencijalnih uzroka pojedinačnog incidenta ili niza srodnih problema. Bićete odgovorni za rad sa timom kompanije Microsoft da biste obezbedili materijale kao što su datoteke dnevnika, tragovi mreže ili druge dijagnostičke</p>	+

Vrste reaktivnih usluga	Planiranje
izlaze. Znajite da je analiza osnovnog uzroka dostupna samo za određene tehnologije kompanije Microsoft i može dovesti do dodatne naknade.	
<ul style="list-style-type: none"> • Dodaci upravljanju reaktivnom podrškom: Možete da kupite dodatne sate za primanje reaktivne podrške. Naši 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. Imajte na umu da ova usluga zavisi od dostupnosti resursa kompanije Microsoft. 	+
✓ - <i>Uključeno kao deo osnovnog paketa.</i> + - <i>Dodatne usluge koje se mogu kupiti.</i>	

Usluge upravljanja uspehom

Tabela 10 – Usluge upravljanja uspehom

Usluge upravljanja uspehom	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> • Usluge upravljanja uspehom: Ove usluge su uključene u vaš ugovor, osim ako ovde ili u vašem radnom nalogu nije drugačije naznačeno. Usluge upravljanja uspehom se pružaju digitalno i/ili od strane menadžera za uspeh klijenata. Ovi resursi mogu da rade na daljinu ili na vašoj lokaciji. <p>* Molimo pogledajte Dodatak B da biste pronašli više informacija o uslugama upravljanja uspehom i rezultatima.</p>	✓
✓ - <i>Uključeno kao deo osnovnog paketa.</i> + - <i>Dodatne usluge koje se mogu kupiti.</i>	

2.4 Usluge od ključne važnosti

Osim usluga koje se pružaju kao deo osnovnog paketa ili kao dodatne usluge, sledeće usluge od ključne važnosti mogu da se kupe. Usluge od ključne važnosti su dostupne za dodatnu naknadu i mogu biti definisane u Dodatku koji je naveden u Radnom nalogu.

Tabela 11 – Usluge od ključne važnosti

Usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> • Usluge od ključne važnosti za Azure platformu i usluge od ključne važnosti za Azure Platform Plus (ranije poznate kao „Azure Engineering Direct“ (AED): Pregled i obim pokrivenosti 	+

Usluga	Planiranje
<p>Usluge od ključne važnosti za Azure platformu (u daljem tekstu „MCSAP“) i Usluge od ključne važnosti za Azure Platform Plus (u daljem tekstu „MCSAP Plus“), pružaju poboljšanu podršku za Microsoft Azure proizvodno okruženje korisnika koje uključuje prioritetni pristup direktno inženjerskom timu Azure usluga.</p> <p>Cilj MCSAP i MCSAP Plus je ubrzati klijentovo vreme do vrednosti za upisane Azure usluge kroz jak set tehničkih veština MCSAP tima, duboko znanje o klijentu i mogućnost angažovanja ključne inženjering organizacije za Azure. To omogućuje MCSAP i MCSAP Plus da savetuje klijente unutar inženjeringa i pruži prilagođeno iskustvo da bi bolje zadovoljio njihove tehničke poslovne potrebe.</p> <p>Ova poboljšana usluga 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'.</p> <p>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 Microsoft 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 Usluge od ključne važnosti za naknade Azure platforme za tim podrške kako je opisano u klijentovom radnom nalogu.</p> <p>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 „Funkcije koje su obezbeđene za sve MCSAP i MCSAP Plus kupce“ i „MCSAP Plus funkcije“, u daljem tekstu definisane kao „Kupci sa proširenim funkcijama“. Svi ostali klijenti imaju pravo samo na funkcije navedene u odeljku „Funkcije obezbeđene za sve MCSAP i MCSAP Plus kupce.“</p> <p>Ulazna migracija i obuhvaćeni proizvodi</p> <p>MCSAP će saradivati s klijentom i menadžerom naloga za uspeh klijenata (CSAM) tokom prvih šezdeset (60) dana radnog naloga da bi uključio klijentove upisane pretplate. Klijent mora u potpunosti da popuni dokumentaciju o početnom prijemu korisnika u partnerstvu sa CSAM koji je dodeljen klijentu u roku od četrnaest dana od izvršenja ugovora da bi uključivanje i otkrivanje započeli na vreme i da bi klijent dobio reaktivne MCSAP mogućnosti „Brzi odgovor stručnjaka“ i „ Unapređeno upravljanje incidentima“ kao što je opisano u nastavku.</p>	

Usluga	Planiranje
<p>Aktivnosti tokom prvih šezdeset dana su inače ograničene na uvođenje i otkrivanje da bi se steklo znanje o klijentovim poslovnim i tehničkim potrebama. Kako bi MCSAP 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.</p> <p>Tehnologije koje su van opsega za ovu poboljšanu uslugu podrške uključuju, ali nisu ograničene na US Gov Clouds, Azure China Cloud („Mooncake“), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test baza za M365 ili Microsoft Mesh.</p> <p>Funkcije koje su obezbeđene za sve MCSAP i MCSAP Plus klijente:</p> <p>Ubrzano rešavanje incidenata: Cilj ovih mogućnosti je da ubrzaju vreme za rešavanje i poboljšaju korisničko iskustvo za klijente Azure incidenata. MCSAP će podržati i olakšati goruće potrebe klijenata s inženjeringom proizvoda radi određivanja prioriteta za popravke i da bi se ubrzalo usvajanje.</p> <p><u>Brzi odgovor stručnjaka.</u> Ova mogućnost obezbeđuje ubranu poboljšanu reaktivnu podršku za klijentove Microsoft Azure komponente tako što brzo usmerava incidente u kritičnoj situaciji radi brzog reagovanja i postavljanja prioriteta od strane MCSAP inženjera podrške sa ekspertizom i rukovanjem u oblaku koji je fokusiran na smanjenje vremena za ublažavanje. Ovi inženjeri proceniće i utvrditi da li su potrebni dodatni tehnički resursi za rešavanje incidenta koji utiče na klijentove upisane pretplate, i ako su potrebni, brzo će to proslediti MCSAP inženjerima i angažovati dodatne odgovarajuće timove servisnog inženjeringa u okviru grupe proizvoda, prema potrebi, za hitnu pomoć s incidentom. Incidenti Azure korisnika ozbiljnosti B i C se takođe usmeravaju direktno na MCSAP inženjere podrške radi bržeg rešavanja od strane Azure stručnjaka. Da bi primio ove usluge, korisnik mora da podnese incident za podršku rešavanju problema (PRS) preko odgovarajućeg portala usluga u oblaku ili putem telefona ili ćaskanja. Pogledajte tabelu u Dodatku A za definicije ozbiljnosti i za vremena odgovora za podršku za rešavanje problema za Azure komponente korisnika. Ova vremena zamenjuju sva očekivana vremena odgovora podrške za osnovni paket.</p> <p><u>Poboljšano upravljanje krizom.</u> Usluga poboljšanog upravljanja incidentima je dostupna 24x7x365 za sve zahteve za podršku MCSAP za rešavanje ozbiljnosti problema 1 ili ozbiljnosti problema A. Ovi resursi se dodeljuju pored tehničkih resursa za rešenje i odgovorni su za nadzor svih MCSAP incidenata podrške u svim kritičnim situacijama da bi se potaknulo blagovremeno rešavanje i visoka kvaliteta isporuke podrške. Resursi tima za poboljšano upravljanje incidentima će obezbediti kontinuirani napredak pružajući klijentu česta ažuriranja statusa i eskalacije i akcioni plan.</p> <p><u>Upravljanje krizama uz vođstvo inženjera.</u> Kada inženjeri za podršku MCSAP-a direktno eskaliraju incident MCSAP inženjerskim timovima, ovi resursi će biti dostupni 24x7 da bi ubrzali vreme do ublažavanja. MCSAP je u partnerstvu sa Azure servisnim timovima kako bi omogućio brži angažman stručnjaka za predmetnu temu i koordinira sa resursima poboljšanog upravljanja incidentima kako bi klijentu pružio ažurnu</p>	

Usluga	Planiranje
<p>komunikaciju i upravljanje kriznim situacijama. Inženjeri podrške MCSAP mogu da prenesu incidente na MCSAP koji su u okviru ugovora za MCSAP.</p> <p><u>Preporuke za Azure Engineering.</u> MCSAP 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.</p> <p><u>Upravljanje rešavanjem problema.</u> MCSAP će saradivati s klijentovim i Azure servisnim timovima da bi se sprečilo ponavljanje kritičnih incidenata klijenta kroz ciljne popravke koje poboljšavaju otpornost klijentove infrastrukture i stabilnost Azure platforme s ciljem iskustva zatvorene petlje. MCSAP proširuje prethodno opisanu uslugu analize korena uzroka (RCA). Kada se isključivo zatraži sedam (7) kalendarskih dana pre zatvaranja incidenta, MCSAP 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 dostupni samo na zahtev preko MCSAP inženjera koji je usklađen sa klijentom za incidente koji utiču na proizvodnju Ozb. 1 i Ozb. A. RCA će biti dostavljene u roku od deset (10) radnih dana od zahteva ili ublažavanja incidenta, što god nastupi kasnije.</p> <p>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).</p> <p><u>Isporuka planova za poboljšanje proaktivne usluge.</u> MCSAP 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.</p> <p><u>Podrška za klijentove kritične projekte usvajanja portala Azure.</u> MCSAP 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 prihvatanja portala Azure 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.</p> <p><u>Potaknuti praktične uvide i produbiti znanje i stručnost klijenata preko Azure Delivery timova.</u> Za sve upisane pretplate, MCSAP će edukovati timove za isporuku Azure</p>	

Usluga	Planiranje
<p>podrške i proizvodne timove 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.</p> <p><u>Savetodavni ulazni podaci za klijente.</u> 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 MCSAP usluge, CXP tim će uspostaviti dijalog s organizacijom klijenta pomoću imenovanog menadžera računa za uspeh klijenata da bi se uspostavili komunikacijski kanali.</p> <p>MCSAP Plus karakteristike: Ove funkcije su ograničene na MCSAP Plus kupce kako je gore definisano. Samo klijenti koji zadovoljavaju ovu definiciju i koji su kao takvi naznačeni u radnom nalogu klijenta imaju pravo da prime ove funkcije.</p> <p><u>Praćenje platforme:</u> MCSAP Plus koristi znanje o klijentovom tragu u Azureu i internu telemetriju iz 30 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 MCSAP Plus tima tokom uključivanja. MCSAP Plus 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 šezdesetodnevnog perioda uključivanja MCSAP-a. Kupac mora u potpunosti učestvovati u procesu definisanja i obezbediti sve tražene materijale u prvih 30 dana nakon potpisivanja ugovora.. 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, MCSAP Plus 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 za identifikovani problem, MCSAP Plus tim će zahtevati da klijent kreira slučaj podrške kako bi olakšao napore za ublažavanje.</p> <p><u>Rešavanje prekida rada platforme:.</u> 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, MSAP Plus 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, MCSAP Plus će raditi s klijentom na naporima za samoublažavanje, kao što je prelazak na drugu zonu dostupnosti ako je potrebno.</p> <p><u>Globalna podrška Know-Me za upravljanje kriznim situacijama od strane inženjera:</u> Proširena globalna pokrivenost usklađena s klijentima za funkciju „Upravljanje kriznim situacijama od strane inženjera“ definisana u gornjem odeljku pruža se da bi se</p>	

Usluga	Planiranje
<p>omogućilo prilagođenije i dosledno 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.</p> <p>Preduslovi i pretpostavke</p> <p>Pored ovih preduslova i pretpostavki navedenih u radnom nalogu klijenta, isporuka usluga kompanije Microsoft zasniva se na sledećim preduslovima i pretpostavkama:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoftovo izvršenje MCSAP i MCSAP Plus usluga zavisi od klijentove saradnje i aktivnog učešća i blagovremenog izvršavanja dodeljenih odgovornosti. ○ Klijent će održavati aktivan plan usluge Microsoft Enterprise Support tokom trajanja svog MCSAP ili MCSAP Plus ugovora. <p>Karakteristike usluge i isporuka</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sve funkcije su dostupne samo na engleskom jeziku. Nije dostupna isporuka putem odobrenih resursa ograničenih na region, za koje je potrebno državljanstvo ili odobrenih izvora isporuke ○ 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. <p>Ograničenja i isključenja usluge</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 MCSAP i MCSAP Plus ne odnosi se na lokalne tehnologije, korisničke uređaje, Microsoftov klijentski softver ili tehnologije za identifikaciju i proveru autentičnosti. <p>Usklađenost i obim usluga</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pravo klijenta na primanje usluga MCSAP ili MCSAP Plus kao što je opisano u ovom Prilogu, zavisi od vašeg poštovanja propisa i ugovornih odredbi i uslova iz radnog naloga i ovog Priloga. ○ Usluge MCSAP i MCSAP Plus 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. <p>Mi nećemo pružati podršku za bilo koji kôd koji nije kod kompanije Microsoft ili bilo koji kôd koji je prilagodio Microsoft, klijent ili dobavljač treće strane.</p>	

Usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> • Usluge od ključne važnosti za Azure Workload i Azure usluge od ključne važnosti Workload Plus: <p>Pruža podignuti nivo usluga 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. Rešenje koje je kritično za misiju je aplikacija, proces ili komponenta koja je neophodna za rad vašeg poslovanja. Usluge nude sveobuhvatne programe usluga podrške, dostupne uz dodatnu naknadu i definisane su u Prilogu koji je naveden u vašem radnom nalogu.</p> <p>Da biste primali usluge povezane sa ovim uslugama od ključne važnosti, morate imati aktivan ugovor o uslugama objedinjene podrške. Ako vaš ugovor o uslugama objedinjene podrške istekne ili bude raskinut, usluge povezane sa ovim uslugama od ključne važnosti takođe će biti prekinute istog datuma.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> • Usluge od ključne važnosti za Azure događaje: ranije poznate kao „Microsoft Azure Event Management (AEM)“ <p>Usluge od ključne važnosti za Azure događaje, (dalje u tekstu „Azure događaji“) pružaju poboljšanu podršku za klijente tokom njihovih kritičnih planiranih poslovnih događaja. Tim Azure događaja nudi proaktivnu i reaktivnu podršku kako bi osigurao da vaš događaj teče bez problema.</p> <p>Kao deo aktivnosti pre događaja, tim Azure događaja će proceniti i upoznati se sa vašim rešenjem, identifikovati moguće probleme i rizike koji utiču na vreme neprekidnog rada i stabilnost i izvršiti preglede kapaciteta i otpornosti na Azure platformi. Tim Azure događaja će proceniti klijentovo rešenje tokom perioda procene pre događaja i pismeno obavestiti klijenta o identifikovanim rizicima. Tokom perioda pokrivanja događaja, tim Azure događaja će biti dostupan 24x7 za pružanje podrške.</p> <p>Mi smatramo da je razmatrani kritičan poslovni događaj kao trenutak u vremenu, aktivnost koju je klijent očekivao i koja predstavlja veliki rizik ili uticaj za klijenta. Takvi događaji zahtevaju viši nivo dostupnosti i performansi usluga Primeri takvih događaja uključuju predvidljivo veliko opterećenje postojećeg rešenja, primenu nove funkcije na postojeće Azure rešenje, primenu novog rešenja na Azure i migraciju sa lokalnog ili drugog dobavljača oblaka u Azure.</p> <p>Tim Azure događaja podržava kritične poslovne događaje klijenta koji koriste glavne Microsoft Azure usluge. Azure rešenje je definisano kao skup Azure pretplata sa doslednim obrascima konfiguracije i direktnim zavisnostima među uslugama, a sve postižu jedan poslovni cilj. Svaki događaj pokriva Azure rešenje za jednog klijenta. Azure rešenja će biti određena pre događaja. Ako ključni poslovni događaj za klijenta uključuje više od jednog Azure rešenja, možda će biti potrebno kupiti dodatne događaje. Usluge od ključne važnosti za Azure događaje zadržavaju diskreciono pravo da procene složenost i količinu radnih opterećenja koja čine okruženje klijenta, obezbeđujući prilagođen pristup podršci i proceni.</p>	+

Usluga	Planiranje
<p>Kritični poslovni događaji mogu imati do pet (5) kalendarskih dana uzastopnog izveštavanja o događajima. Ako je očekivana potražnja duža od pet (5) uzastopnih kalendarskih dana, klijenti mogu izabrati da kupe onoliko usluga od ključne važnosti za Azure događaje koliko je potrebno da se odvijaju uzastopno i da pokriju celokupno trajanje događaja.</p> <p>Usluge od ključne važnosti za Azure događaje podležu dostupnosti resursa. Podrška za Azure događaje 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. Usluge od ključne važnosti za Azure događaje se otkazuju ako klijent nije sposoban da pruži adekvatne resurse ili odgovore tokom cele isporuke usluge Azure događaja. Detalje o dostupnosti potražite od svog menadžera računa za uspeh klijenata.</p> <p>Usluge od ključne važnosti za Azure događaje su jedino dostupne klijentima koji imaju rešenja u Azure javnom oblaku. Usluge od ključne važnosti za Azure događaje nisu dostupne klijentima koji imaju okruženja s Azure upravljanjem ili oblak usklađen s nacionalnim propisima. Podrška za Usluge od ključne važnosti za Azure događaje ne može ispuniti sve specijalizovane zahteve za ograničen pristup da bi se obezbedili samo građani zemlje koja pripada Citizen Alliance podršci ili sa sedištem u njoj. Isporuka usluga od ključne važnosti za Azure događaje je dostupna samo na engleskom jeziku i nisu ponuđene usluge podrške na lokalnom jeziku.</p> <p>*Molimo pogledajte tabelu ozbiljnosti incidenata usluga od ključne važnosti za Azure događaje u Dodatku A za informacije</p>	
<p>• Usluge od ključne važnosti za Bezbednost Plus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usluge od ključne važnosti za Bezbednost Plus („MCSfS Plus“) su usluge koje se nude u okviru Microsoft Unified sa naprednim mogućnostima i određenim bezbednosnim timovima u okviru podrške i inženjeringa. • Ova usluga je dostupna svim Microsoft Unified klijentima posebno prilagođena organizacijama koje koriste portfolio Microsoft bezbednosti. • Proširen je opseg podrške za ključne bezbednosne stubove, uključujući Entra, Intune, Purview (DLP i MIP) i Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI i MDO) sa planovima za ugradnju mnogo više bezbednosnih proizvoda u budućnosti. • Ponuda omogućava klijentima da direktno iznesu svoja najhitnija pitanja podrške timovima bezbednosnog inženjeringa sa posvećenošću pružanju vrhunskih usluga od ključne važnosti i poboljšanju upotrebe bezbednosnih proizvoda naših klijenata. <p>Usluga je dostupna navedenom zakupcu ili zakupcima uz dodatnu naknadu i definisana je u Prilogu koji je naveden u radnom nalogu klijenta.</p>	+

Usluga	Planiranje
<p>Odgovor kompanije Microsoft na incident sajber bezbednosti (MSCIR):</p> <p>Pružna globalnu istragu i smernice za pomoć u proceni obima sajber napada, izgradnji otpornosti i zaštiti od potencijalnih sajber napada. Ove usluge pomažu u smanjenju rizika od ciljanih sajber napada i bolje ublažavaju štetu prouzrokovanu bezbednosnom krizom.</p> <p>MSCIR se mora kupiti kao poseban dodatak postojećem ugovoru o Unified podršci jer nije uključen kao deo osnovnog paketa Unified Enterprise.</p> <p>U vreme incidenta, Microsoft će se saradivati sa klijentom kako bi definisao specifičan obim za rešavanje i upravljanje sajber napadom. U određenim hitnim okolnostima, klijent može da zahteva i ovlasti Microsoft da započne isporuku MSCIR usluga pre kupovine ili definisanja obima MSCIR usluge („MSCIR ugovor“).</p> <p>Bez obzira na bilo šta suprotno, ako Klijent ovlasti Microsoft da započne s radom pre MSCIR ugovora, klijent se slaže da će (a) poduzeti sve takve radnje koje su razumno potrebne za izvršenje MSCIR ugovora što je pre moguće, (b) ostaje u potpunosti odgovoran i pristaje platiti usluge pružene pre izvršenja MSCIR 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).</p> <p>MSCIR su dostupni za dodatnu naknadu i mogu biti definisani u Dodatku koji je naveden u Radnom nalogu.</p>	+

2.5 Poboljšana rešenja

Osim usluga koje se pružaju kao deo osnovnog paketa ili kao dodatne usluge, sledeća opcionalna poboljšana rešenja mogu da se kupe. Poboljšana rešenja su dostupna za dodatnu naknadu i mogu biti definisani u Dodatku koji je naveden u Radnom nalogu.

Tabela 12 – Vrste poboljšanih usluga

Usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <p>Poboljšani Designated Engineering (EDE):</p> <p>Naša prilagođena usluga pruža detaljan i stalan tehnički angažman za klijente koji imaju složene scenarije. Ova ponuda je osmišljena tako da odgovara vašim potrebama i rezultatima osiguravanjem imenovanog inženjera koji će izgraditi duboko znanje o vašem okruženju ili rešenju i podržati vaše poslovne ciljeve uključujući, ali ne ograničavajući se na, optimizovanje radnog opterećenja, prihvatanje ili mogućnost podrške. Možete da kupite EDE usluge kao unapred</p> 	+

Usluga	Planiranje
<p>definisane ponude ili kao blok prilagođenih sati koji mogu da se iskoriste za pružanje ciljanih proaktivnih usluga.</p> <p>Ako EDE kupite po satu, ti sati se tada odbijaju od ukupnog broja kupljenih sati kako se iskoristite i isporučite. Unapred definisane ponude EDE usluga su prilagođene vašem okruženju i pomažu vam u postizanju željenog ishoda. Te ponude uključuju potrebne unapred definisane proaktivne usluge.</p> <p>EDE usluge se fokusiraju na sledeće oblasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. <p>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, bez obzira na to kako se EDE kupuje. Klijenti iz više zemalja moraju da dodele EDE lokaciji kod ugovaranja pre planiranja isporuke usluge.</p> <p>Imajte na umu sledeće predušlove i ograničenja za specifične usluge:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Morate da imate aktuelan ugovor o uslugama Unified podrške da podržite zahtev za EDE usluge. Ako ugovor o uslugama Unified podrške 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 	

Usluga	Planiranje
<p>dogovorene, a ne prethodno plaćene, naplatićemo vam razumne troškove putovanja i rashode.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reaktivni poboljšani Designated Engineering (REDE): <p>Reaktivno poboljšano naznačeno inženjerstvo (REDE) je detaljni i stalni tehnički nadzor usmeren na ubrzano rešavanje incidenata reaktivne podrške usklađen sa specifičnim Microsoft proizvodima i onlajn uslugama koje ste vi odabrali i odredili u svom radnom nalogu. REDE usluge pružiće 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.</p> <p>Ključne oblasti REDE usluga uključuju:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 ozbiljnosti problema A. Učestvovanje u rešavanju drugih ozbiljnih incidenata podrške na vaš zahtev. Rad u saradnji s vašim resursima za upravljanje uspehom i pružanjem usluga i upravljanje reaktivnom podrškom, te svim drugim resursima kompanije Microsoft uključenim u vaše aktivnosti pružanja podrške za incidente da bi se olakšalo efektivno i efikasno rešavanje incidenata reaktivne podrške i planiranje za sprečavanje budućih incidenata. Reaktivne usluge <p>Naši inženjeri razvijaju i održavaju duboko znanje o vašoj upotrebi naših proizvoda i onlajn usluga u vašem okruženju. Oni to znanje ugrađuju u svoje aktivnosti vezane za podršku u rešavanju incidenata.</p> <p>Naši inženjeri pružaju Microsoft inženjerima informacije o korišćenju naših proizvoda i onlajn usluga u vašem okruženju. Takođe daju naprednu ekspertizu za pronalaženje i rešavanje grešaka i ispravljanje grešaka da bi se olakšalo rešavanje incidenata podrške. Kad bude raspoloživo za određene Microsoft proizvode i onlajn usluge, naši inženjeri vrše analizu glavnog uzroka incidenata od važnog uticaja na poslovanje i daju preporuke o tome kako se slični problemi mogu ublažiti u budućnosti. Pored toga, REDE inženjer može da donese dodatne tehničke resurse po potrebi.</p> Proaktivne usluge <p>Naši inženjeri dokumentuju i dele sa vama preporuke za korišćenje proaktivnih usluga podrške (npr. provere podrške, provere stanja sistema, radionice i programi</p> 	

Usluga	Planiranje
<p>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.”</p> <ul style="list-style-type: none"> Specifični preduslovi i ograničenja za usluge <p>Da biste dobili REDE usluge, morate da izvršite i održavate ugovor o Unified podršci. Ako ugovor o uslugama Unified podrške 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.</p> <p>REDE usluge su dostupne tokom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po standardnom lokalnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende). One se isporučuju na određenu lokaciju(e) podrške gde su 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.</p> <p>Imajte na umu da REDE usluge ne menjaju vreme odgovora na incident reaktivne podrške koje je primenljivo preko drugih ponuda Microsoft podrške na koju imate pravo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Vaše obaveze <p>Za optimizaciju pogodnosti vaših REDE usluga morate ispuniti sledeće obaveze. Neispunjavanje ovih obaveza može dovesti do odlaganja usluge ili da nas spreči da izvršimo usluge.</p> <ul style="list-style-type: none"> Usmerite REDE inženjera, obučite ga, dajte dokumentaciju i druga saopštenja po potrebi da bi se olakšalo sticanje dubinskog znanja o vašem korišćenju naših proizvoda i onlajn usluga u vašeg okruženja. Pokrenite zahteve za incident podrške i aktivno učestvujte s nama u dijagnostici i rešavanju incidenata podrške. Delujte kao administrator svog okruženja. Dajte informacije za otklanjanje poteškoća na zahtev (na primer, datoteke za ispravljanje grešaka i evidencije praćenja). 	
<ul style="list-style-type: none"> Unified Poboljšani odgovor: <p>Unified Poboljšani odgovor (UER) obezbeđuje ubranu reaktivnu podršku za klijentove Microsoft proizvode i usluge u oblaku sa bržim rutiranjem za sve incidente u kritičnim situacijama (crit sits). Microsoft će dodeliti resurse iz tima za poboljšano upravljanje incidentima koji je određen klijentu za poboljšano reaktivno upravljanje incidentima. Pored ugovora o osnovnoj podršci, klijenti mogu kupiti poboljšani odgovor za Unified ili</p> 	+

Usluga	Planiranje
<p>ga bilo kad dodati tokom trajanja aktivnog ugovora o osnovnoj podršci za Unified za preduzeća.</p> <p>Da bi dobio UER podršku za Microsoft proizvode i usluge u oblaku, klijent mora da pošalje incident telefonom ili putem vebe. Ako klijent otvori incident pri ozbiljnosti problema 1 ili ozbiljnosti problema A, njegovi zahtevi za podršku u rešavanju problema će automatski da budu preusmereni s poboljšanim vremenom odziva i tim za poboljšano upravljanje incidentima će automatski biti dodeljen za upravljanje incidentom. Molimo pogledajte grafikon tipova ozbiljnosti incidenata za Unified poboljšani odziv u Dodatku A za vremena odgovora, isključenja proizvoda i definicije ozbiljnosti.</p> <p>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 klijentu česte ažurirane informacije o statusu i prosleđivanju te plan mera.</p> <p>Za bilo koji incident ozbiljnosti 1, član tima za poboljšano upravljanje incidentima će obezbediti pregled rukovanja incidentima sa klijentom, menadžerom naloga za uspeh klijenata i drugim članovima tima klijentovog naloga sa ciljem da ojača poslovanje klijenta i spreči buduće prekide i pitanja. Tokom sastanka, član tima za unapređeno upravljanje incidentima će dati pregled odgovora na incidente, uključujući uspehe i oblasti za poboljšanje. Oni će sarađivati sa klijentovim menadžerom naloga za uspeh klijenata (CSAM) na preporukama za sanaciju kako bi se proaktivno smanjili budući slučajevi i ojačala stabilnost i otpornost klijentovog rešenja.</p> <p>Analiza osnovnog uzroka (RCA) je dostupna za određene tehnologije kompanije Microsoft ali može imati dodatnu naknadu. RCA nije uključen u Unified poboljšani odziv, ali se može zatražiti od klijentovog CSAM ili člana tima za poboljšano upravljanje incidentima tokom incidenta. Član tima za poboljšano upravljanje incidentima će obavestiti klijenta tokom incidenta da li je RCA dostupan za pogodenu Microsoft tehnologiju i da li će izvođenje RCA biti dodatno naplaćeno. Oni će raditi sa klijentovim CSAM kako bi pokrenuli RCA ako je dostupan i eksplicitno zahtevan od strane klijenta pre zatvaranja incidenta. Klijent će biti odgovoran za rad sa timom kompanije Microsoft da bi se obezbedili materijali kao što su datoteke dnevnika, tragovi mreže ili druge dijagnostičke rezultate potrebne za sprovođenje RCA.</p> <p>Da bi se osiguralo da klijentov tim za poboljšano upravljanje incidentima ima osnovno znanje o klijentovim ciljevima i okruženju, klijent mora da obezbedi dokumentaciju ako</p>	

Usluga	Planiranje
<p>se to zahteva i da učestvuje u aktivnostima uključivanja tokom prvih 60 dana trajanja ugovora.</p> <p>Imajte na umu da će ovi resursi raditi na daljinu. Usluga poboljšanog upravljanja incidentom se isporučuje na engleskom, kineskom i japanskom jeziku. U ovoj ponudi isporuka usluge poboljšanog upravljanja incidentima po ograničenoj regiji, potrebnom državljanstvu ili odobrenim resursima za isporuku nije moguća.</p> <p>UER 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 Radnom nalogu klijenta. Celokupna reaktivna podrška se isporučuje daljinski.</p> <p>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 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 vi izaberete kupovinu dodatnih sati mimo onih uključenih da bi se pružilo dodatno reaktivno upravljanje podrškom od strane klijentovog tima za poboljšano upravljanje incidentom i menadžera računa za uspeh klijenata</p> <p>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 da se pružaju na daljinu na lokacijama van matičnog računara i na njemu. Uključene sate upravljanja uspehom i isporukom usluga će dodeliti domaćin i njima će upravljati menadžer naloga za uspeh klijenta domaćina.</p>	
<p>• Azure brzi odgovor:</p> <p>Azure brzi odgovor (ARR) pruža ubrzanu reaktivnu podršku za vaše usluge na klijentovim komponentama usluge Microsoft Azure usmeravajući incidente podrške tehničkim stručnjacima i obezbeđujući angažman u timovima za operacije na oblaku, po potrebi.</p> <p>Da bi primio usluge brzog odgovora za svoje Microsoft Azure komponente, klijent mora da podnese incident putem važećeg portala oblaka. Zahtevi klijenta za rešavanje problema vezan za podršku će biti direktno usmereni inženjerima za podršku brzom odgovoru sa ekspertizom za uslugu u oblaku. 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.</p> <p>Pogledajte tabelu u Dodatku A za vreme odgovora za podršku za rešavanje problema za Azure komponente korisnika. Ova vremena zamenjuju sva očekivana vremena odgovora podrške za osnovni paket. Brzi odgovor ne pokriva Azure Media Services,</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Usluga	Planiranje
<p>Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Azure Communication Services ili Billing & Subscription Management, Test base za M365 ili Microsoft Mesh.</p> <p>Kupovina brzog odgovora predmet je raspoloživosti resursa. Za detalje o dostupnosti konsultujte menadžera naloga za uspeh klijenata.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> O365 Engineering Direct: <p>Pružna poboljšanu podršku za osnovna radna opterećenja vašeg zakupca ili zakupaca za proizvodnju Microsoft Office 365. Ova usluga obuhvata prioritetni pristup Office 365 inženjerskom timu.</p> <p>Usluga je dostupna navedenom zakupcu ili zakupcima uz dodatnu naknadu i definisana je u Prilogu koji je naveden u radnom nalogu klijenta.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Podrška programera: <p>Podrška programerima pruža dublju proaktivnu podršku zasnovanu na znanju vezanom za oblak i proizvod tokom životnog ciklusa razvoja aplikacija za programere klijenta koji grade, implementiraju i podržavaju aplikacije na platformi kompanije Microsoft.</p> <p>Usluga pruža sveobuhvatnu podršku, pomažući korisnicima da ubrzaju svoje digitalne inovacije, usvajanje u oblaku i spremnost programera. Obezbeđene smernice pomažu da se ubrza brzina programera i pojednostavi DevSecOps prakse sa najnovijim alatima i tehnikama, da se modernizuju aplikacije radi poboljšanja efikasnosti i povećaju poslovni potencijal i podrže timovi programera tokom njihovog puta usvajanja u oblaku sa sveobuhvatnim planom uspeha.</p> <p>Podrška programera je raspoloživa za dodatnu cenu.</p> 	+ ¹
<ul style="list-style-type: none"> GitHub Engineering Direct: <p>Klijentima pruža prioritetni pristup određenom timu za GitHub podršku i imenovanom inženjeru za pouzdanost klijenta GitHub-a (CRE). Dodatno, usluga uključuje kvartalne preglede koji nude proaktivne smernice zasnovane na pregledima ispravnosti i analizi prijave.</p> 	+

+ - *Dodatne usluge koje se mogu kupiti.*

+¹ - *Dodatne usluge koje se mogu kupiti do određene količine.*

2.6 Podrška u više zemalja

Pregled usluga podrške u više zemalja

Naša podrška za više zemalja nudi pomoć na različitim lokacijama za podršku, kao što je navedeno u vašim radnim nalogima. Ovako je organizovana struktura podrške za više zemalja:

- **Matični računar:** Ovo se odnosi na lokaciju za podršku na kojoj ste se prijavili za bazu Unified podrške putem vašeg radnog naloga.
- **Naredna lokacija:** Ovo je lokacija podrške navedena u vašem radnom nalogu, odvojena od lokacije matičnog računara, na kojoj ispunjavate uslove za primanje usluga Microsoft Unified Enterprise podrške na osnovu usluga koje ste kupili za tu lokaciju.

Kako kupiti

Ovaj dokument opisuje dostupne usluge podrške za više zemalja. Konkretno usluge i njihova količina, ako je to primenljivo, biće detaljno navedene u odgovarajućem Radnom nalogu prema Lokaciji podrške.

Usluge opisane ovde mogu biti isporučene na vaše određene lokacije za podršku u skladu sa radnim nalogom domaćina i, ako je primenljivo, dodeljene od strane matičnog računara. Ovo je deo vašeg ugovora sa Microsoft Unified Enterprise podrškom, uz sledeće izmene:

- **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:** Ove usluge mogu da se pružaju sa udaljenosti na lokacijama uključujući matični računar i na njemu.

Dostupnost opcionih 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 ugovor za narednu lokaciju.
 - **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.
- **Poboljšana rešenja:** Sve poboljšane usluge i rešenja mogu se kupiti radi korišćenja na Osnovnim ili Narednim lokacijama, u zavisnosti od dostupnosti. Mogu se primenjivati druga ograničenja.
- **Druge kupljene usluge podrške:** Ove usluge biće dostupne na Lokacijama podrške naznačenim u Radnom nalogu.

Podrška u više zemalja - Dodatni uslovi i odredbe

Pored odredbi i uslova navedenih u ovom dokumentu i vašem radnom nalogu, isporuka naših usluga se zasniva na sledećim preduslovima i pretpostavkama:

- **Proaktivne usluge na daljinu:** Osoblju na vašim lokacijama za podršku koje nisu naznačene možemo da odobrimo da učestvuje u daljinskim Proaktivnim uslugama koje su kupljene za Osnovnu ili Narednu lokaciju podrške i navedene u Radnom nalogu. Microsoft zadržava pravo da dozvoli takvo učešće.
- **Razmena proaktivnih kredita:** 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 vršiti na osnovu trenutnih valuta i kurseva za proaktivne kredite na odgovarajućim lokacijama za podršku. Trenutne cene vam može pružiti vaš predstavnik za Microsoft. 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.

- **Poreske obaveze:** Klijent će isključivo biti odgovoran za plaćanje svih poreza koji nastanu usled distribucije ili razmene kupljenih usluga za podršku između Osnovnih i Narednih lokacija podrške.
- **Promene usluge ili razmene:** Bilo kakve promene ili razmene usluga napravljene tokom trajanja radnog naloga mogu zahtevati pismeni sporazum.
- **Objedinjeni sistem naplate i podeljeno fakturisanje:** Ove funkcije su dizajnirane da našim klijentima pruže veću fleksibilnost, udobnost i kontrolu nad njihovim transakcijama. Naš jedinstveni sistem naplate poboljšava efikasnost i tačnost procesa fakturisanja i oporezivanja. U međuvremenu, naša funkcija podeljenog fakturisanja omogućava da se transakcije podele na više faktura na osnovu različitih kriterijuma kao što su tip proizvoda, datum isporuke ili lokacija kupca.

2.7 Dodatni uslovi i odredbe

Preduslovi i pretpostavke za usluge Unified podrške

Usluge Unified podrške se isporučuju na osnovu sledećih preduslova i pretpostavki:

- **Reaktivne usluge osnovnog paketa:** Ove usluge se pružaju daljinski na lokaciju(e) vaših određenih kontakata za podršku. Sve usluge se pružaju daljinski radi korišćenja na vašim lokacijama u zemlji navedenoj u vašem Radnom nalogu, ako nije drugačije određeno pisanim putem.
- **Jezik usluga:** 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.
- **Podržani proizvodi:** Pružamo podršku za sve verzije komercijalno objavljenog, opšte dostupnog Microsoft softvera i proizvoda na mreži koje ste kupili. Ovo se zasniva na deklarisanim registracijama i sporazumima za licenciranje i/ili ID-u naloga za obračun u Dodatku A vašeg radnog naloga i identifikovani su u uslovima proizvoda, koje Microsoft povremeno objavljuje.
- **Pilot proizvodi, pred-izdanja i beta proizvodi:** Usluge podrške mogu, s vremena na vreme, da uključuju pretpregled, beta ili druge ponude pilot usluga, koje Microsoft nudi za opcionu procenu (svaka je „Pilot“). Vaše učešće u Pilotima nije obavezno i pruža vam se u skladu sa uslovima profesionalnih usluga u okviru uslova za Microsoft proizvode koji su već uključeni u vaš ugovor i podložno je svim dodatnim uslovima koji se primenjuju na pilote. Neće svi piloti biti dostupni na svim lokacijama.
- **Korišćenje usluge:** Sve usluge, uključujući sve dodatne usluge kupljene u periodu trajanja Radnog naloga za podršku prestaju da važe ukoliko se ne iskoriste tokom perioda trajanja primenjivog Radnog naloga.
- **Zakazivanje usluga:** Zakazivanje usluga zavisi od dostupnosti resursa i radionice mogu da podležu otkazivanju ukoliko se ne dostigne minimalni broj registracija.
- **Daljinski pristup:** 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.
- **Podaci korisnika:** 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.

- **Politika otkazivanja:** Ako zatražite otkazivanje prethodno zakazane usluge, ono mora biti izvršeno najmanje 14 dana unapred za puni povraćaj, ako je primenljivo. Otkazivanje napravljeno 6 do 13 dana unapred koštaće 50% cene usluge. Svako otkazivanje napravljeno 5 dana unapred ili manje će biti naplaćeno po punoj ceni usluge (100%).
- **Dodatne usluge:** Prilikom kupovine dodatnih usluga, možda ćemo zahtevati uključivanje upravljanja uspehom i pružanjem usluga da bismo olakšali isporuku. Sve dodatne usluge možda nisu dostupne u vašoj zemlji. Za detalje obratite se svom resursu za dostavljanje usluge.
- **Razmena usluga:** Ako ste naručili jednu vrstu usluge i želite da je zamenite za drugu, možete da primenite jednaku vrednost alternativnoj usluzi kada je dostupna i složili se s vašim resursima za pružanje usluga.
- **Pristup kodu:** 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 ili vlasništvu kompanije Microsoft, ili direktno pružanje drugih usluga podrške.
- **Reaktivne usluge:** Kada pruža reaktivne usluge, Microsoft ne pruža bilo koji kôd, osim uzorka koda. Preuzećete 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.
- **Zahtevi za platformu:** Mogu da postoje minimalni zahtevi za platformu za kupljene usluge.
- **Pružanje usluga:** 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.
- **GitHub usluge podrške:** Njih obezbeđuje GitHub, Inc., podružnica Microsoft Corporation u potpunom vlasništvu. Bez obzira na bilo šta drugačije navedeno u vašem radnom nalogu, GitHub-ova izjava o privatnosti i GitHub dodatku o zaštiti podataka i prilogu o bezbednosti a primijenit će se na vašu nabavku usluga podrške kompanije GitHub.
- **Korisnička komunikacija:** 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:** Oni mogu biti navedeni u relevantnim Dodacima.

2.8 Vaše odgovornosti

Vaše odgovornosti:

Pored onih navedenih u svemu primenjivom, imate sledeće odgovornosti. Nepoštovanje može dovesti do kašnjenja usluge:

- **Administrator usluga podrške:** Odredićete imenovanog administratora usluga podrške koji će voditi vaš tim i upravljati svim aktivnostima podrške, uključujući interne procese za podnošenje zahteva ka nama a za incidente za podršku.
- **Usluge podrške za više zemalja:** Ako kupite Usluge podrške za više zemalja, odredićete imenovanog administratora usluga podrške za vašu lokaciju za podršku domaćinu. Ova osoba će voditi vaš lokalni tim i upravljati svim aktivnostima lokalne podrške, uključujući interne procese za podnošenje zahteva

za incidente za podršku nama. Možda ćete takođe morati da odredite imenovanog administratora usluga podrške na drugim lokacijama za podršku.

- **Kontakti reaktivne podrške:** Po potrebi, možete da odredite imenovane kontakte za reaktivnu podršku koji će kreirati zahteve za podršku preko Microsoft veb lokacije za podršku ili putem telefona. Administratori oblaka za usluge zasnovane na oblaku takođe mogu da podnose zahteve za podršku oblaka putem važećih portala podrške.
- **Zahtevi za podršku usluga na mreži:** Administratori u oblaku moraju da podnesu zahteve za podršku za usluge na mreži preko odgovarajućeg portala za podršku usluga na mreži.
- **Podnošenje zahteva za uslugu:** Kada podnesete zahtev za uslugu, vaši kontakti za reaktivnu podršku treba da imaju osnovno razumevanje problema i sposobnost da ga reprodukuju. Ovo će pomoći kompaniji Microsoft da utvrdi i reši problem. 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.
- **Određivanje i rešavanje problema:** Kada podnesete zahtev za uslugu, vaši kontakti reaktivne podrške će možda trebati da obave postupke za određivanje problema i aktivnosti za rešavanje problema, ako mi to zatražimo. Ove aktivnosti mogu uključivati obavljanje mrežnih tragova, snimanje poruka o grešci, prikupljanje informacija o konfiguraciji, promenu konfiguracije proizvoda, instaliranje novih verzija softvera ili komponenti ili modifikovanje procesa.
- **Planiranje usluge:** Prihvatate da sarađujete sa nama na planiranju iskorišćenja usluga na osnovu usluga koje ste kupili.
- **Ažuriranja kontakt osoba:** Prihvatate da nas obavestite o promenama imenovanih kontakt osoba navedenih u vašem Radnom nalogu.
- **Upravljanje podacima:** Vi ste odgovorni za pravljenje rezervnih kopija svojih podataka i rekonstrukciju izgubljenih ili izmenjenih datoteka koje su nastale zbog katastrofalnih otkazivanja. Takođe morate da primenite neophodne procedure kako biste osigurali integritet i bezbednost vašeg softvera i podataka.
- **Povratne informacije:** Gde je moguće, saglasni ste da odgovorite na ankete o zadovoljstvu klijenata koje možemo povremeno da pošaljemo u vezi sa uslugama.
- **Troškovi:** Vi ste odgovorni za sve putne i druge troškove koje naprave vaši zaposleni ili izvođači.
- **Dodatne odgovornosti:** Vaš resurs za pružanje usluga može od vas tražiti da ispunite druge obaveze specifične za uslugu koju ste kupili.
- **Usluge u oblaku:** 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.
- **Zahtevi za proaktivne usluge:** 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.
- **Pristup:** Saglasni ste da ćete našem timu za isporuku usluga na licu mesta obezbediti razuman telefonski i brzi pristup Internetu, kao i pristup vašim internim sistemima i dijagnostičkim alatima, prema potrebi.

Dodatak A: Grafikoni tipova ozbiljnosti

Ovaj dodatak sadrži niz grafikona koji pružaju vizuelni prikaz tipova i nivoa ozbiljnosti incidenta. Imajte na umu da su ovi grafikoni dopunski i imaju za cilj da pruže dodatni uvid u nivo ozbiljnosti incidenta. Treba ih koristiti zajedno sa glavnim tekstom za sveobuhvatno razumevanje teme.

Reaktivna podrška – Vrste ozbiljnosti incidenata

Za podršku za rešavanje problema, pogledajte situacije ozbiljnosti u tabeli ispod:

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbiljnost 1</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 komponente¹</p> <p>- Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Svi drugi proizvodi i usluge - Odgovor na prvi poziv za sat vremena ili manje</p> <p>Resurs za kritične situacije² dodeljen</p> <p>Neprekidni rad 24/7³</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 24/7³</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Slanje telefonom ili preko veba</p>
<p>Ozbiljnost A</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 situacije²</p> <p>Neprekidni rad 24/7²</p>	<p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog rada 24/7³</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Slanje telefonom ili preko veba</p>
<p>Ozbiljnost 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>Odgovor na prvi poziv za dva sata ili manje</p> <p>Rad samo tokom radnog vremena⁴</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>

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
Potrebno je rešavanje problema u roku od dva radna sata ⁴		Slanje telefonom ili preko veba
Ozbiljnost C	Odgovor na prvi poziv za četiri sata ili manje	Precizne kontakt informacije o vlasniku
Mali uticaj na poslovanje:		
Suštinski funkcionisanje sa manjim smetnjama na uslugama ili bez smetnji	Rad samo tokom radnog vremena ⁴	Odgovor u roku od 24 sata
Potrebno je rešavanje problema u roku od četiri radna sata ⁴		Slanje telefonom ili preko veba

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

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

³ 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.

⁴ 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.

Usluge od ključne važnosti za Azure platformu i usluge od ključne važnosti za Azure Platform Plus – vrste ozbiljnosti incidenata

Za podršku za rešavanje problema, pogledajte situacije ozbiljnosti u tabeli ispod:

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
Ozbiljnost 1		
Ključni uticaj pada na poslovanje:	Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje	Slanje telefonom ili preko veba
Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak ključne aplikacije ili rešenja	Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno ¹	Obaveštavanje vaših viših rukovodilaca, ako tako zahtevamo
Gubitak ključnog poslovnog procesa i nastavak rada nije razumno moguće	Pristup iskusnim stručnjacima kompanije Microsoft	Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno ¹
Potrebna je pažnja u roku od 15 minuta	Viši menadžer incidenata ² se imenuje automatski	

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbiljnost A</p> <p>Ključni poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili pogoršanje usluga</p>	<p>Brzo širenje u okviru operativnih timova kompanije Microsoft</p> <p>Obaveštavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	<p>Brzi pristup i odgovor</p>

¹ Microsoft će možda morati da smanji nivo sa 24 časa dnevno, 7 dana nedeljno, ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste omogućili kompaniji Microsoft da nastavi sa radom na rešavanju problema

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

Azure upravljanje događajima – vrste ozbiljnosti incidenata

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

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbiljnost 1</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 Microsofta²</p> <p>Resurs za kritične situacije dodeljen za 30 minuta ili manje.</p> <p>Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno¹</p> <p>Pristup iskusnim stručnjacima kompanije Microsoft i brza</p>	<p>Obaveštavanje vaših viših rukovodilaca, ako tako zahtevamo</p> <p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno¹</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p>

<p>Ozbiljnost A</p> <p>Ključni poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili pogoršanje usluga</p>	<p>eskalacija unutar proizvodnih timova kompanije Microsoft</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>	
---	---	--

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

² 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.

Usluge od ključne važnosti za bezbednost Plus – vrste ozbiljnosti incidenata

Usluge od ključne važnosti za Ozbiljnost bezbednosti i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbiljnost 1</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>Početno vreme odgovora - odgovor za 15 minuta ili manje</p> <p>Napredni inženjeri korisničke podrške za bezbednost (CSS).</p> <p>Neprekidni rad 24/7¹</p> <p>Ovlašćenje za angažovanje bezbednosnih inženjera po potrebi</p>	<p>Obaveštavanje vaših viših rukovodilaca, ako tako zahtevamo</p> <p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog rada 24/7¹</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p>
<p>Ozbiljnost A</p> <p>Ključni poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili pogoršanje usluga</p> <p>Potrebna je pažnja u roku od 15 minuta</p>	<p>Obaveštavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	<p>Slanje telefonom ili preko vebe</p> <p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog rada 24/7¹</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Slanje telefonom ili preko vebe</p>

¹ Možda će biti potrebno da smanjimo nivo sa 24 časa dnevno, 7 dana nedeljno, ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste nam omogućili da nastavimo sa radom na rešavanju problema Usluge podrške za rešavanje problema dostupne su samo na engleskom jeziku.

Brz odgovor – Vrste ozbilnosti incidenata

Za podršku za rešavanje problema, pogledajte situacije ozbilnosti u tabeli ispod:

Brzi odgovor - ozbilnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbilnost 1</p> <p>Ključni uticaj pada na poslovanje: Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak ključne aplikacije ili rešenja Gubitak ključnog poslovnog procesa i nastavak rada nije razumno moguć Potrebna je pažnja u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno¹ Pristup iskusnim stručnjacima kompanije Microsoft² Brzo širenje u okviru operativnih timova kompanije Microsoft</p>	<p>Obaveštavanje vaših viših rukovodilaca, ako tako zahtevamo Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno¹ Brzi pristup i odgovor</p>
<p>Ozbilnost A</p> <p>Ključni poslovni sistem degradiran: Značajan gubitak ili pogoršanje usluga</p>	<p>Obaveštavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	

¹ Microsoft će možda morati da smanji nivo sa 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno, ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste omogućili kompaniji Microsoft da nastavi sa radom na rešavanju problema

² Usluge podrške za rešavanje problema sa brzim odgovorom dostupne su samo na engleskom i japanskom jeziku

Unified poboljšani odgovor – Vrste ozbiljnosti incidenata

Za podršku za rešavanje problema, pogledajte situacije ozbiljnosti u tabeli ispod:

Ozbiljnost kod poboljšanog odgovora za Unified i situaciju	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbiljnost 1</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 komponente¹</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 incidenata² se imenuje automatski</p> <p>Neprekidni rad 24/7³</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 24/7³</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Slanje telefonom ili preko veba</p>
<p>Ozbiljnost A</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 incidenata²se imenuje automatski</p> <p>Neprekidni rad 24/7³</p>	<p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog rada 24/7³</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Slanje telefonom ili preko veba</p>

¹ Navedeno vreme odgovora za Azure komponente korisnika ne pokriva US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack bazu za M365, Microsoft Mesh ili Universal Print.

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

³ Microsoft će možda morati da smanji nivo ozbiljnosti ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste nam omogućili da nastavimo sa radom na rešavanju problema.

Dodatak B: Usluge upravljanja uspehom

Ovaj dodatak sadrži niz dijagrama koji pružaju vizuelni prikaz stubova, aktivnosti i ishoda usluga upravljanja uspehom.

Usluge upravljanja uspehom

- Usluge upravljanja uspehom su uključene u vaš ugovor, osim ako ovde ili u vašem radnom nalogu nije drugačije naznačeno.
- Usluge upravljanja uspehom se pružaju digitalno i/ili od strane menadžera za uspeh klijenata.
- Ovi stručnjaci mogu da funkcionišu na daljinu ili na licu mesta na vašoj lokaciji i radiće ruku pod ruku sa vama kako bi ostvarili sledeće aktivnosti:

Stubovi	Aktivnosti	Opis aktivnosti
<p>Ispravnost rešenja: Cilj je da vam pomognemo da na najbolji način iskoristite svoje investicije u Microsoft oblak tako što ćete osigurati da su zdrave, optimizovane i otporne. Kroz naše upravljanje programom ispravnosti klijenata, radimo sa vama na planiranju i implementaciji akcija i preporuka koje će poboljšati operativnu ispravnost vaših rešenja u Microsoft oblaku.</p> <p>Koristimo našu stručnost u upravljanju problemima da bismo vam pomogli da identifikujete i rešite probleme koji se ponavljaju a koji utiču na performanse i pouzdanost vašeg oblaka. Takođe vam pomažemo u pripremi za katastrofe tako što sprovodimo redovne aktivnosti kako bismo vam pomogli da se pripremite za velike incidente i prekide koj bi mogli da poremete vaše poslovanje.</p> <p>Štaviše, predlažemo da nas angažujete za pregled vaše otpornosti i bezbednosti kako bismo vam pomogli da identifikujete i rešite mogućnosti za poboljšanje otpornosti i bezbednosti vaših kritičnih poslovnih funkcija koje se oslanjaju na oblak.</p>	Upravljanje programom ispravnosti korisnika	Poboljšajte i ubrzajte ispravnost korisnika fokusirajući se na pojednostavljenje i operativnu izvrsnost.
	Upravljanje problemima	Identifikujte i odgovorite na kritične probleme, stvorite i/ili generišete uvide, preporučite odgovarajuću sanaciju
	Proaktivna otpornost	Poboljšajte otpornost kroz sposobnost sistema da izdrži kvarove i brzo se oporavi, minimizirajući uticaj na korisnike i poslovne rezultate
	Proaktivna bezbednost	Poboljšajte bezbednost i usklađenost kroz implementaciju Microsoft bezbednosnih rešenja.
	Pripremljenost za katastrofe	Obezbeđivanje da su klijenti spremni za krizu i organizovanje Microsoft tima
<p>Usvajanje i planiranje: Pomažemo vam u planiranju i implementaciji tehnologija oblaka koje transformišu vašu organizaciju. Pružamo usluge upravljanja uspešnim programom koje vam pomažu da postignete svoje tehnološke i poslovne ciljeve. Pomažemo vam da ubrzate implementaciju, usvajanje i realizaciju vrednosti Microsoft tehnologija oblaka.</p> <p>Takođe vam pomažemo da poboljšate ispravnost vaših Microsoft investicija u oblaku putem usluga upravljanja programom ispravnosti klijenata. Pomažemo vam da identifikujete mogućnosti za smanjenje troškova u oblaku i softveru kroz usluge optimizacije tehnologije.</p> <p>Obaveštavamo vas o važnim ažuriranjima proizvoda, bezbednosti, usluga i funkcija putem tehnoloških i bezbednosnih ažuriranja.</p>	Upravljanje programom uspeha	Upravljanje odnosima i stalna orkestracija tekućeg planiranja naloga, usklađivanja i validacije rezultata/vrednosti korisnika kako je utvrđeno u planovima uspeha korisnika.
	Optimizacija tehnologije	Maksimizirajte investicije korisnika kroz optimizaciju oblaka
	Tehnološka i bezbednosna ažuriranja	Investicije u oblak i infrastruktura se stalno ažuriraju najnovijim objavljenim ažuriranjima

Unified Enterprise Support Services Description

<p>Vodimo vas i pomažemo vam da rešite probleme tehnologije kroz životni ciklus kroz usluge upravljanja životnim ciklusom.</p>	<p>Usluge upravljanja životnim ciklusom</p>	<p>Uverite se da korisnici imaju ažuriran plan upravljanja životnim ciklusom</p>
<p>Izvršno partnerstvo: Radimo sa vama kao partneri, deleći odgovornost i nagrade vaših Microsoft investicija. Gradimo jake veze između vaših i naših rukovodilaca, tako da možemo razumeti vaše ciljeve i podržati vaše programe uspeha. Nudimo usluge koje vam pomažu da planirate i isporučite specifične rezultate, koristeći Microsoft tehnologije u oblaku. Pomažemo vam da ustanete i trčite brže, da na najbolji način iskoristite svoja rešenja u oblaku i postignete veći profit zahvaljujući kompaniji Microsoft.</p>	<p>Menadžment za odnose sa korisnicima</p>	<p>Prilagodljivi i uspešan odnos između korisnika i kompanije Microsoft</p>

© 2024 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.