

Popis služieb podpory Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

September 2024

Obsah

1 Informácie o tomto dokumente	3
2 Úspech zákazníkov a služby podpory	4
2.1 Spôsob zakúpenia	4
2.2 Príspevok Flex	5
2.3 Popis služieb podpory Microsoft Unified Enterprise Support Services	6
2.4 Kritické služby	15
2.5 Rozšírené riešenia	24
2.6 Podpora pre viaceré krajiny	30
Prehľad služieb podpory pre viaceré krajiny	30
Spôsob zakúpenia	30
Doplňujúce podmienky pre podporu vo viacerých krajinách	31
2.7 Ďalšie podmienky a požiadavky	31
Príloha A: Tabuľky typov závažnosti	35
Príloha B: Služby riadenia úspechu	41

1 Informácie o tomto dokumente

Popis služieb podpory Microsoft Unified Enterprise Support Services obsahuje informácie o službách podpory, ktoré si možno zakúpiť od spoločnosti Microsoft. Je dôležité, aby ste preštudovali popisy služieb, ktoré kupujete, vrátane všetkých predpokladov, odopretí záruk, obmedzení a povinností zákazníka. Služby, ktoré si zakúpite, budú uvedené v objednávke prác Enterprise Services (objednávka prác) alebo v inom príslušnom opise služieb, ktorý odkazuje na tento dokument a zahŕňa ho.

Upozorňujeme, že nie všetky služby uvedené v tomto dokumente sú k dispozícii globálne. Ak chcete zistiť, ktoré služby si môžete zakúpiť vo svojej lokálnej oblasti, obráťte sa na zástupcu spoločnosti Microsoft. Dostupné služby podliehajú zmenám.

2 Úspech zákazníkov a služby podpory

Jednotné služby podpory Microsoft Unified Enterprise Support Services (služby podpory) predstavujú komplexný súbor služieb podpory, ktoré vám môžu pomôcť urýchliť prechod do cloudových služieb, optimalizovať vaše IT riešenia a využívať technológie na realizáciu nových obchodných príležitostí pre ľubovoľnú fázu životného cyklu informačných technológií. Naše služby podpory sú prispôbené tak, aby vyhovovali vašim konkrétnym potrebám a pomohli vám vyťažiť z vašej investície od spoločnosti Microsoft maximum. Medzi naše služby podpory patria:

- **Proaktívne služby:** Tieto služby sú navrhnuté na zlepšovanie stavu vašej IT infraštruktúry a prevádzky.
- **Služby riadenia úspechu:** Táto služba je navrhnutá na zjednodušenie plánovania a implementácie.
- **Služby riešenia problémov:** Tieto služby poskytujú nepretržité prioritné riešenia problémov na minimalizáciu výpadkov a zaručenie rýchlej odozvy.

2.1 Spôsob zakúpenia

Služby podpory sú k dispozícii ako základný balíček s proaktívnymi službami, kritickými službami a rozšírenými riešeniami, ktoré si možno kúpiť v rámci existujúcej zmluvy základného balíčka uvedenej v objednávke prác na poskytovanie služieb Enterprise. Podrobnosti o jednotlivých balíkoch sú opísané nižšie:

- **Základný balíček:** Tento balíček zahŕňa naše základné služby podpory.
- **Proaktívne služby:** Zahŕňajú ďalšie služby podpory, ktoré možno podľa potreby pridať do základného balíčka.
- **Kritické služby:** Kombinácia proaktívnych a reaktívnych služieb, ktoré pokrývajú konkrétnu pracovnú záťaž, udalosť alebo produkt spoločnosti Microsoft a ktoré možno podľa potreby pridať do základného balíčka.
- **Rozšírené riešenia:** Zahŕňajú hĺbkovú podporu a riešenia, ktoré možno podľa potreby pridať do základného balíčka.

Služby, ktoré si možno kúpiť v rámci existujúcej zmluvy základného balíčka, sú uvedené v objednávke prác na poskytovanie služieb Enterprise. Ak sa chcete opýtať, ktoré služby si môžete zakúpiť, obráťte sa na zástupcu spoločnosti Microsoft.

Tabuľka 1 – Definície služieb podpory

Položka	Definícia
Základný balíček	Kombinácia proaktívnych, reaktívnych a služieb riadenia úspechu a správy dodávok pre komerčne podporované produkty a/alebo služby online spoločnosti Microsoft, ktoré sa používajú vo vašej organizácii.

Proaktívne služby	Ďalšie služby podpory vrátane proaktívnych služieb sú k dispozícii a môžete si ich pridať do základného balíčka počas trvania vašej objednávky prác a sú v celej tejto časti označené značkou „+“.
Kritické služby	Kombinácia proaktívnych a reaktívnych služieb, ktoré pokrývajú konkrétnu pracovnú záťaž, udalosť alebo produkt spoločnosti Microsoft alebo IT systém zákazníka. Sú k dispozícii a môžete si ich pridať do základného balíčka počas trvania vašej objednávky prác a sú v celej tejto časti označené značkou „+“.
Rozšírené riešenia	Služby podpory, ktoré pokrývajú špecifické produkty spoločnosti Microsoft alebo IT systém zákazníka, sú k dispozícii a môžete si ich pridať do základného balíčka počas trvania vašej objednávky prác a sú v celej tejto časti označené značkou „+“.
Podpora pre viaceré krajiny	Podpora pre viaceré krajiny poskytuje podporu na viacerých miestach podpory, ako je to uvedené v objednávke prác (alebo objednávkach prác). Podpora Unified Enterprise Support môže zahŕňať podporu pre viaceré krajiny, ak je to potrebné a uvedené vo vašej objednávke prác. Ďalšie informácie o podpore pre viaceré krajiny nájdete v časti 2.5.

2.2 Príspevok Flex

Príspevok Flex je flexibilná časť základnej cenníkovej ceny vášho balíčka, ktorú je možné uplatniť na nákup proaktívnych služieb, kritických služieb, rozšírených riešení, proaktívnych kreditov alebo proaktívnych služieb na mieru v čase nákupu služieb. Ďalšie podrobnosti o tom, ako uplatniť príspevok Flex na vašu zmluvu, vám poskytne zástupca spoločnosti Microsoft.

Na pridelenie príspevku Flex sa vzťahujú nasledujúce podmienky:

- **Proaktívne kredity alebo proaktívne služby na mieru:** Až 20 % z prideleného príspevku Flex alebo 50 000 USD, podľa toho, ktorá možnosť je vyššia, sa môže použiť na nákup proaktívnych kreditov alebo proaktívnych služieb na mieru.
- **Ročné pridelenie:** Príspevok Flex sa prideliuje na ročnej báze a všetky služby, na ktoré sa tento príspevok vzťahuje, je potrebné využívať počas príslušného ročného obdobia.
- **Služby riadenia úspechu:** Príspevok Flex sa nemôže použiť na služby správy dodávok služieb, ako sú definované v tomto dokumente.
- **Výmena služieb:** Ak ste si objednali jeden typ služby s príspevkom Flex a prajete si ho vymeniť za iný, môžete použiť ekvivalentnú hodnotu pre alternatívnu službu, ak je k dispozícii a ak s tým bude súhlasiť váš dodávateľ služieb.
- **Termín pridelenia:** Každý príspevok Flex musí byť pridelený v čase realizácie zmluvy, inak prepadne.

2.3 Popis služieb podpory Microsoft Unified Enterprise Support Services

V tejto časti sú opísané položky, z ktorých sa skladá váš balíček služieb podpory. Uvedené sú aj služby, ktoré si môžete pridať do základného balíčka alebo počas trvania zmluvy. Súčasťou vášho základného balíčka je príspevok Flex, ktorý sa používa na pridanie proaktívnych služieb (označených „+“), kritických služieb, rozšírených služieb riešení a/alebo proaktívnych služieb na mieru k vášmu základnému balíčku. Služby zahrnuté v základnom balíčku sú v tejto časti označené ako „✓“. Medzi naše služby podpory patria:

- **Proaktívne služby:** Tieto služby pomáhajú predchádzať problémom vo vašom prostredí produktov spoločnosti Microsoft a sú naplánované tak, aby zabezpečovali dostupnosť a dodanie zdrojov počas trvania príslušnej objednávky prác. K dispozícii sú nasledujúce proaktívne služby alebo tie, ktoré sú podrobne uvedené vo vašej objednávke prác. Dodanie v priestoroch zákazníka nemusí byť dostupné pre všetky služby a vo všetkých geografických oblastiach. Doručenie sa uskutoční na diaľku, ak nie je písomne dohodnuté inak a nie je poskytnutý príplatok alebo ak sa služba výslovne nepredáva ako služba v priestoroch zákazníka.
- **Služby plánovania:** Tieto služby poskytujú vyhodnotenie a kontrolu vašej aktuálnej infraštruktúry, údajov, prostredia aplikácií a zabezpečenia, aby ste mohli naplánovať nápravu, inováciu, migráciu, nasadenie alebo implementáciu riešenia v súlade so želanými výsledkami.

Tabuľka 2 – Typy služieb plánovania

Typy služieb plánovania	Plán
<ul style="list-style-type: none"> • Overenie konceptu: Cieľom tohto programu je poskytovať dôkazy, ktoré zákazníkovi umožňujú vyhodnotiť vhodnosť navrhovaného technického riešenia. Dôkazy môžu mať formu pracovných prototypov, dokumentov a návrhov. Zvyčajne však nejde o služby určené priamo pre prevádzku. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Služby architektúry: Zapojenie, ktoré je štruktúrované ako séria diskusií vedených odborníkom spoločnosti Microsoft. Naši odborníci budú so zákazníkmi spolupracovať na transformácii obchodných požiadaviek do architektúr riešení na mieru, ktoré urýchlia úspešné nasadenie. Tieto diskusie môžu zahŕňať vyhodnotenie technických požiadaviek, preskúmanie existujúceho návrhu architektúry a poskytnutie odborných technických poznatkov o osvedčených postupoch v oblasti architektúry riešenia. Cieľom tohto procesu je vytvoriť návrh technického riešenia, ktorý je v súlade s danými cieľmi a zámermi a slúži ako kľúčový referenčný dokument pre fázu nasadenia do výroby. 	+

+ – *Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.*

Služby implementácie

Služby implementácie poskytujú krátkodobé technické rady a skúsenosti týkajúce sa spravovania projektov a umožňujú zrýchliť návrh, nasadenie, migráciu, inováciu a implementáciu technologických riešení spoločnosti Microsoft.

Tabuľka 3 – Typy služieb implementácie

Typy služieb implementácie	Plán
<ul style="list-style-type: none"> • Služby zaradenia (onboarding): Poskytujú krátkodobú pomoc s nasadzovaním, migráciou, inováciou alebo vývojom funkcií. Môže to zahŕňať plánovanie a overovanie spôsobilosti (proof-of-concept) alebo prevádzkovej záťaže použitím produktov spoločnosti Microsoft. 	+

+ – *Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.*

Služby údržby

Služby údržby majú za cieľ predchádzať problémom vo vašom prostredí produktov spoločnosti Microsoft a sú zvyčajne naplánované pred samotným dodaním služby, aby sa zabezpečila dostupnosť prostriedkov.

Tabuľka 4 – Typy služieb údržby

Typy služieb údržby	Plán
<ul style="list-style-type: none"> • Hodnotenie na požiadanie: Online automatizovaná platforma vyhodnocovania, ktorá využíva analýzy denníkov na analýzu a hodnotenie implementácie technológie spoločnosti Microsoft. Hodnotenie na požiadanie pokrýva obmedzené technológie. Na používanie tejto služby vyhodnocovania potrebujete aktívnu službu Azure so zodpovedajúcimi limitmi údajov s cieľom umožniť využívanie služby hodnotenia na požiadanie. Spoločnosť Microsoft môže poskytnúť pomoc s cieľom umožniť základné nastavenie služby. V súvislosti s hodnotením na požiadanie je za dodatočný poplatok k dispozícii zdroj spoločnosti Microsoft na mieste (až na dva dni) alebo vzdialený zdroj spoločnosti Microsoft (až na jeden deň), ktorý vám pomôže s analýzou údajov a uprednostňovaním odporúčaní nápravy podľa vašej zmluvy o poskytovaní služieb. Hodnotenia na požiadanie na mieste nemusia byť dostupné vo všetkých oblastiach. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Program vyhodnocovania: Toto vyhodnocovanie hodnotí návrh, technickú implementáciu, operácie alebo manažment zmien vašich technológií od spoločnosti Microsoft v porovnaní s odporúčanými postupmi spoločnosti Microsoft. Na záver vyhodnocovania bude s vami zdroj spoločnosti Microsoft priamo spolupracovať na riešení problémov a poskytne vám správu obsahujúcu technické vyhodnotenie vášho prostredia, ktorá môže zahŕňať plán nápravy. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Vyhodnocovanie priamo u zákazníka: Táto služba poskytuje automatické vyhodnocovanie vašej implementácie technológií spoločnosti Microsoft, pri ktorom sa zhromažďujú údaje na diaľku alebo ich zhromažďuje zdroj spoločnosti Microsoft priamo na vašom pracovisku. Spoločnosť Microsoft analyzuje zhromaždené údaje pomocou nástrojov používaných v priestoroch zákazníka a následne vám poskytne správu obsahujúcu zistenia a nápravné odporúčania. 	+

Typy služieb údržby	Plán
<ul style="list-style-type: none"> Proaktívne monitorovanie: Táto služba poskytuje nástroje na monitorovanie technických operácií a odporúčania na zlepšenie vašich procesov manažmentu serverových incidentov. Pomáha vytvoriť matice incidentov, vykonať vyhodnotenie hlavných incidentov a navrhnúť tím udržateľného inžinierskeho vývoja. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Proaktívne prevádzkové programy (POP): Táto služba vyhodnocuje vaše procesy plánovania, návrhu, implementácie a prevádzkových procesov spoločne s vašimi zamestnancami v porovnaní s odporúčanými postupmi spoločnosti Microsoft. Vyhodnocovanie sa vykonáva buď priamo vo vašich priestoroch, alebo ho na diaľku vykoná zdroj spoločnosti Microsoft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Program vyhodnocovania rizík a stavu poskytovaný ako služba (RAP ako služba): Táto služba poskytuje automatické vyhodnocovanie vašej implementácie technológií spoločnosti Microsoft, pri ktorom sa zhromažďujú údaje na diaľku. Spoločnosť Microsoft analyzuje zhromaždené údaje a následne vytvorí správu obsahujúcu zistenia a nápravné odporúčania. Túto službu možno poskytovať priamo na mieste alebo vzdialene. 	+

✓ – Zahrnuté ako súčasť základného balíčka.

+ – Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Služby optimalizácie

Služby optimalizácie majú za cieľ pomôcť zákazníkom dosiahnuť optimálne využitie investície do technológií. Tieto služby môžu zahŕňať vzdialenú správu cloudových služieb, optimalizáciu osvojenia funkcií produktov spoločnosti Microsoft koncovými používateľmi a zaistenie účinného zabezpečenia a identity.

Tabuľka 5 – Typy služieb optimalizácie

Typy služieb optimalizácie	Plán
<ul style="list-style-type: none"> Služby osvojenia: Služby podpory osvojenia predstavujú balík služieb, ktoré vám umožňujú vyhodnotiť schopnosť vašej organizácie upraviť, monitorovať a optimalizovať zmeny spojené s nákupom technológií spoločnosti Microsoft. Patrí sem podpora v oblasti vývoja a realizácie vašej stratégie prispôsobovania týkajúceho sa zmien na strane ľudí. Zákazníci majú na podporu svojho programu osvojenia prístup k zdrojom s odbornými poznatkami, znalosťami a súvisiacimi postupmi odporúčanými spoločnosťou Microsoft. 	+

Typy služieb optimalizácie	Plán
<ul style="list-style-type: none"> • Služby zamerané na rozvoj: Ponúkame služby, ktoré pomáhajú vašim zamestnancom pri vytváraní, nasadzovaní a podpore aplikácií vytvorených pomocou technológií spoločnosti Microsoft. Medzi tieto služby patria: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vyhodnocovanie možností DevOps: Vyhodnocovanie, ktoré pomáha zákazníkom pochopiť aktuálne možnosti počas celého životného cyklu vydania softvéru a rýchlo identifikovať príležitosti na zlepšenie na základe postupov Microsoft DevOps. ○ Asistenčná podpora pri vývoji: Poskytuje pomoc pri vytváraní a vývoji aplikácií integrujúcich technológie spoločnosti Microsoft na platforme spoločnosti Microsoft, so zameraním na vývojové nástroje a technológie spoločnosti Microsoft. Predáva sa ako počet hodín uvedený vo vašej objednávke prác. ○ Poradenstvo pre vývojársku platformu: Poskytuje návod, ktorý vám pomôže využiť plný potenciál vývojárskej platformy Microsoft a zvýšiť rýchlosť vývojárov, prechod na cloud a digitálnu transformáciu. Predáva sa ako počet hodín uvedený vo vašej objednávke prác. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Správa služieb IT: Naše moderné služby správy IT procesov sú navrhnuté tak, aby vám pomohli rozvinúť staršie IT prostredie s využitím moderných prístupov pre správu služieb, ktoré umožnia inováciu, flexibilitu, kvalitu a zlepšenie prevádzkových nákladov. Tieto služby je možné poskytovať prostredníctvom poradenských stretnutí alebo seminárov, či už na diaľku alebo vo vašich priestoroch, aby bolo zaistené, že vaše monitorovanie, správa incidentov a procesy oddelenia služieb sú optimalizované na riadenie dynamiky cloudových služieb pri presune aplikácie alebo služby do cloudu. Služby správy IT procesov môžu byť prvkom prispôbeného programu služieb podpory, ktoré sú dostupné za dodatočný poplatok a môžu byť definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Služby zabezpečenia: Portfólio zabezpečovacích riešení spoločnosti Microsoft zahŕňa štyri hlavné oblasti: identita a zabezpečenie cloudu, mobilita, rozšírená ochrana informácií a zabezpečená infraštruktúra. Naše služby zabezpečenia umožňujú zákazníkom porozumieť tomu, ako chrániť a inovovať svoju IT infraštruktúru, aplikácie a dáta pred internými a externými hrozbami. Tieto služby môžu byť prvkom prispôbeného programu služieb podpory, ktoré sú dostupné za dodatočný poplatok a môžu byť definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác. 	+

+ – *Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.*

Vzdelávacie služby

Vzdelávacie služby poskytujú školenia, ktoré zlepšujú technické a prevádzkové zručnosti vašich zamestnancov, a to prostredníctvom miestnej, online alebo individuálnej inštruktáže.

Tabuľka 6 – Typy vzdelávacích služieb

Typy vzdelávacích služieb	Plán
<ul style="list-style-type: none"> • Vzdelávanie na žiadosť: Prístup k zbierke online výučbových materiálov a online laboratórií z digitálnej platformy knižnice seminárov vyvinutej spoločnosťou Microsoft. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Webcasty: Prístup k webovým školeniam, ktoré organizuje spoločnosť Microsoft a ktoré poskytujú široký výber tém zameraných na podporu a technológie spoločnosti Microsoft, prezentovaným cez internet. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Hackathony: Táto služba uľahčuje oboznamovanie sa s inovátívnymi spôsobmi, ako môžu zákazníci využívať technológie spoločnosti Microsoft na efektívne riešenie svojich špecifických obchodných výziev. Dosahuje sa to prostredníctvom interaktívnych služieb založených na aktivitách, ktoré využívajú scenáre z reálneho sveta alebo špecifické pre zákazníka. Tieto služby povzbudzujú zákazníkov, aby sa zapojili do rýchlej a opakovanej spolupráce s technologickými expertmi s cieľom nájsť kreatívne riešenia svojich potrieb. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Oznámenia technických aktualizácií Opakujúce sa oznámenia, ktoré pri používaní jednotlivých vydaní informujú zákazníkov o najnovších doplnkoch a pripravovaných zmenách v ich cloudových implementáciách. To im umožňuje využívať nové možnosti na zvýšenie produktivity alebo odstraňovať prekážky na rozšírenie súčasného používania na všetkých používateľov. Poskytuje ich na diaľku technik spoločnosti Microsoft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Prezentácie s názornými ukážkami: Obvykle ide o jednodňové interaktívne relácie, ktoré sú venované témam zameraným na produkty a podporu a ktoré sa prezentujú vo forme prednášky alebo prezentačnej ukážky. Prezentuje ich zdroj spoločnosti Microsoft osobne alebo online. 	+

Typy vzdelávacích služieb	Plán
<ul style="list-style-type: none"> Semináre: Naše pokročilé technické semináre poskytujú široký výber tém zameraných na podporu a technológie spoločnosti Microsoft a sú prezentované zdrojom spoločnosti Microsoft osobne alebo online. Semináre možno zakúpiť pre jednotlivých účastníkov alebo ako vyhradenú dodávku pre vašu organizáciu v závislosti od špecifikácie v objednávke prác. Po riadnom upozornení a poskytnutí súhlasu (a pre určité regióny dodatočného výslovného písomného súhlasu) sa semináre môžu zaznamenávať. 	+

✓ – Zahrnuté ako súčasť základného balíčka.

+ – Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Doplnkové proaktívne služby

Tabuľka 7 – Typy doplnkových proaktívnych služieb

Typy doplnkových proaktívnych služieb	Plán
<ul style="list-style-type: none"> Proaktívne služby na mieru (služby údržby, optimalizácie a vzdelávania): Táto služba umožňuje zapojenie zdrojov spoločnosti Microsoft do poskytovania služieb podľa pokynov zákazníka, osobne alebo online, ktoré nie sú inak uvedené v tomto dokumente. Tieto zapojenia zahŕňajú služby údržby, optimalizácie a vzdelávania. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Poradca pre technickú podporu: Naša prispôbená služba vyhodnocovania technológií podporuje obchodné ciele zákazníkov vrátane, nie však výhradne, optimalizácie pracovného zaťaženia, prijatia alebo podpory. Poskytuje ju zdroj spoločnosti Microsoft a môže obsahovať plán a technické usmernenie prispôbené prostrediu a obchodným cieľom zákazníka. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Určené inžinierske služby (Designated Engineering, DE): Tieto vybrané riešenia zamerané na výsledky sú založené na odporúčaných postupoch a zásadách spoločnosti Microsoft, ktoré pomáhajú zrýchliť čas, za ktorý získate hodnotu. Hlavný expert bude pri poskytovaní podrobného technického poradenstva úzko spolupracovať s vaším tímom a v prípade potreby využije ďalších expertov spoločnosti Microsoft, aby vám pomohol s nasadením a/alebo optimalizáciou vašich riešení od spoločnosti Microsoft. Rozsah týchto služieb sa pohybuje od hodnotenia a plánovania cez zvyšovanie kvalifikácie a návrh až po konfiguráciu a implementáciu. 	+

Typy doplnkových proaktívnych služieb	Plán
<p>Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Predpokladom vyžiadania služieb DE je platná zmluva programu Unified Support Services. Ak uplynie doba účinnosti vašej zmluvy alebo ak bude vypovedaná, k rovnakému dátumu sa prestane poskytovať aj vaša služba DE. ○ Služby DE sú prístupné v bežnom pracovnom čase (od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov). ○ Služby DE vyhovujú konkrétnym produktom a technológiám spoločnosti Microsoft, ktoré ste si vybrali, a sú uvedené vo vašej objednávke prác. ○ Služby DE sa poskytujú pre jedno miesto podpory uvedené v objednávke prác. ○ Pokiaľ nie sú vopred písomne dohodnuté návštevy na mieste, služby DE sa primárne poskytujú na diaľku. Ak sú návštevy na mieste vzájomne odsúhlasené a nie sú uhradené vopred, budú sa vám fakturovať primerané cestovné a súvisiace výdavky. 	

+ – *Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.*

Tabuľka 8 – Typy iných proaktívnych služieb

Iné proaktívne služby	Plán
<ul style="list-style-type: none"> • Proaktívne kredity: Proaktívne kredity sú výmenné služby, ktoré sú vo vašej objednávke prác zastúpené kreditmi. Tieto kredity môžete vymeniť za niektoré z doplnkových služieb uvedených v tomto dokumente, a to za aktuálne sadzby, ktoré vám poskytne zástupca spoločnosti Microsoft. Po výbere doplnkovej služby vám odpočítame hodnotu služby zo zostatku kreditov, ktorý je zaokrúhlený na najbližšiu jednotku nahor. 	+

Reaktívne služby

Reaktívne služby pomáhajú predchádzať problémom vo vašom prostredí produktov spoločnosti Microsoft a sú zvyčajne na požiadanie. Ak nie je v objednávke prác uvedené inak, nasledujúce reaktívne služby sú v prípade potreby súčasťou aktuálne podporovaných produktov a služieb spoločnosti Microsoft. Upozorňujeme, že všetka reaktívna podpora sa poskytuje na diaľku.

Tabuľka 9 – Typy reaktívnych služieb

Typy reaktívnych služieb	Plán
<ul style="list-style-type: none"> Poradenská podpora: <p>Získajte prístup k pomoci alebo usmerneniam týkajúcim sa optimálneho nastavenia alebo používania konkrétnych technologických prvkov spoločnosti Microsoft.</p> <p>Naša poradenská podpora poskytuje rady, usmernenia a prehľady o osvedčených postupoch pri využívaní technologických komponentov spoločnosti Microsoft. Pomôže vám to vyhnúť sa bežným chybám konfigurácie a zvýšiť výkon vašich komponentov a služieb. Je dôležité upozorniť, že naše poradenské služby nezahŕňajú architektonický návrh, vývoj riešení ani prispôbenie na mieru. Táto služba sa poskytuje prostredníctvom e-mailu, chatu alebo telefonicky, využíva články vedomostnej databázy a pri jej poskytovaní vynakladáme primerané maximálne úsilie.</p> 	<p>✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> Podpora pri riešení problémov: <p>Služby podpory riešenia problémov sú navrhnuté na pomoc s riešením špecifických problémov, chybových hlásení alebo funkčnosti produktov spoločnosti Microsoft.</p> <p>Ak chcete získať prístup k týmto službám, musíte vytvoriť žiadosť o incident. Incident môžete začať telefonicky alebo odoslaním žiadosti prostredníctvom webu. Žiadosti o podporu pri službách a produktoch, ktoré nie sú zahrnuté v príslušnom online portáli podpory služieb, sú spravované v rámci online portálu služieb spoločnosti Microsoft a podliehajú úrovniam závažnosti uvedeným v prílohe A.</p> <p>Závažnosť incidentu rozhoduje o úrovni odozvy v rámci spoločnosti Microsoft, odhadovaných časoch odozvy a vašich povinnostiach. Vašou povinnosťou je vyhodnotiť dopad na obchod vašej organizácie pri konzultácii s nami, pričom spoločnosť Microsoft priradí príslušnú úroveň závažnosti. Počas trvania incidentu môžete požiadať o zmenu úrovne závažnosti, pokiaľ bude vplyv na obchod vyžadovať zmenu.</p> <p>Naša poradenská podpora poskytuje rady, usmernenia a prehľady o osvedčených postupoch pri využívaní technologických komponentov spoločnosti Microsoft. Pomôže vám to vyhnúť sa bežným chybám konfigurácie a zvýšiť výkon vašich komponentov a služieb. Je dôležité upozorniť, že naše poradenské služby nezahŕňajú architektonický návrh, vývoj riešení ani prispôbenie na mieru. Táto služba sa poskytuje prostredníctvom e-mailu, chatu alebo telefonicky, využíva</p> 	<p>✓</p>

Typy reaktívnych služieb	Plán
<p>články vedomostnej databázy a pri jej poskytovaní vynakladáme primerané maximálne úsilie.</p> <p>Pri riešení zložitých problémov s interoperabilitou produktov rôznych dodávateľov budeme na vašu žiadosť spolupracovať aj s dodávateľmi technológií tretích strán. Za podporu svojho produktu však nesie zodpovednosť príslušná tretia strana.</p> <p>Pojem „prvá telefonická odozva“ sa definuje ako prvý neautomatizovaný kontakt prostredníctvom telefónu alebo e-mailu. Definície závažnosti a odhadované doby spoločnosti Microsoft sú podrobne uvedené v tabuľke odpovedí na incidenty nižšie.</p> <p>* Ďalšie informácie nájdete v tabuľke typov závažnosti incidentov reaktívnej podpory v prílohe A</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Správa reaktívnej podpory: <p>Naša správa reaktívnej podpory poskytuje dohľad nad incidentmi podpory na účely zaistenia včasného vyriešenia a vysokej kvality poskytovanej podpory. Na správu reaktívnej podpory pre všetky žiadosti o podporu sa budú využívať služby riadenia úspechu.</p> <p>Ďalšie informácie o úrovniach závažnosti incidentov nájdete v tabuľkách odpovedí na incidenty vyššie. Pre incidenty závažnosti B a C je služba dostupná na základe žiadosti zákazníka počas pracovného času odoslanej zdroju spoločnosti Microsoft, ktorý môže na požiadanie poskytnúť aktualizácie eskalácie. Pre incidenty závažnosti 1 a A bude automaticky spustený rozšírený proces eskalácie. Priradený zdroj spoločnosti Microsoft je potom zodpovedný za zaistenie pretrvávajúceho technického pokroku v danej veci a poskytnutie aktualizácií stavu a akčného plánu.</p> <p>Na rozšírené pokrytie mimo pracovného času si môžete zakúpiť ďalšie hodiny správy reaktívnej podpory.</p> 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Analýza hlavnej príčiny: <p>Ak o to výslovne požiadate pred ukončením incidentu, vykonáme štruktúrovanú analýzu možných príčin jediného incidentu alebo série súvisiacich problémov. Budete zodpovedať za spoluprácu s tímom spoločnosti Microsoft tak, že mu poskytnete materiály, ako sú súbory denníkov, sieťové stopy alebo iné diagnostické výstupy. Upozorňujeme, že analýza hlavnej príčiny je k dispozícii len pre určité technológie spoločnosti Microsoft a môžu sa za ňu účtovať dodatočné poplatky.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Doplnková správa reaktívnej podpory: <p>Môžete si zakúpiť ďalšie hodiny na prijatie správy reaktívnej podpory. Naše zdroje budú dostupné na diaľku a budú poskytovať službu počas pracovných hodín v časovom pásme, ktoré je písomne dohodnuté. Služby sa poskytujú v</p> 	+

Typy reaktívnych služieb	Plán
angličtine a v prípade možnosti môžu byť dostupné vo vami hovorenom jazyku. Upozorňujeme, že táto služba je poskytovaná za predpokladu dostupnosti zdrojov spoločnosti Microsoft.	

✓ – Zahrnuté ako súčasť základného balíčka.

+ – Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Služby riadenia úspechu

Tabuľka 10 – Služby riadenia úspechu

Služby riadenia úspechu	Plán
<ul style="list-style-type: none"> • Služby riadenia úspechu: Pokiaľ nie je inak uvedené tu alebo v objednávke prác, tieto služby sú súčasťou zmluvy. Služby riadenia úspechu sa poskytujú digitálne alebo prostredníctvom správcov kont pre zákaznícky úspech. Tieto zdroje môžu fungovať na diaľku alebo priamo na vašom pracovisku. <p>* Ďalšie informácie o službách a výstupoch riadenia úspechu nájdete v prílohe B.</p>	✓

✓ – Zahrnuté ako súčasť základného balíčka.

+ – Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

2.4 Kritické služby

Okrem služieb, ktoré sa poskytujú ako súčasť základného balíčka alebo ako doplnkové služby, je možné si dokúpiť aj nasledujúce voliteľné kritické služby. Kritické služby sú k dispozícii za dodatočný poplatok a budú definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác, ak je tak uvedené nižšie.

Tabuľka 11 – Kritické služby

Služba	Plán
<ul style="list-style-type: none"> • Kritické služby pre platformu Azure a kritické služby pre platformu Azure Plus (predtým známe ako „Azure Engineering Direct“ (AED): <p>Prehľad a rozsah pokrytia</p> <p>Kritické služby pre platformu Azure (ďalej len „MCSAP“) a kritické služby pre platformu Azure Plus (ďalej len „MCSAP Plus“) poskytujú rozšírenú podporu pre produkčné prostredie Microsoft Azure zákazníka, ktorá zahŕňa prioritný prístup priamo k tímu technikov služieb Azure.</p> <p>Cieľom MCSAP a MCSAP Plus je skrátiť čas, za ktorý zákazník získa hodnotu zakúpených služieb Azure, a to vďaka silným technickým zručnostiam tímu MCSAP, dôkladnej znalosti zákazníka a schopnosti zapojiť hlavnú inžiniersku organizáciu Azure. To MCSAP a MCSAP Plus umožňuje presadzovať záujmy zákazníkov v rámci inžinierstva</p>	+

Služba	Plán
<p>a poskytovať im prispôsobené služby, ktoré lepšie spĺňajú ich technické obchodné potreby.</p> <p>Táto zdokonalená služba bude k dispozícii len pre všetky platne licencované, komerčne vydané a všeobecne dostupné produkty Microsoft Azure a predplatné cloudových služieb zákazníka, ako je uvedené v prílohe A tejto objednávky prác, ktoré sú zakúpené zákazníkom alebo pridruženou spoločnosťou zákazníka: i) v rámci licenčných zápisov a zmlúv, ako je uvedené v prílohe A; a ii) počas doby platnosti tejto objednávky prác. Takéto produkty a predplatné vylučujú tie, ktoré si zakúpila akákoľvek strana, ktorá nie je pridruženou spoločnosťou zákazníka k dátumu začatia poskytovania podpory, a ktoré sú ďalej označované ako „registrované predplatné“.</p> <p>Poplatky za vylepšenú službu podpory Microsoft Unified uvedené vyššie sú založené na odstupňovanej štruktúre sadzieb a sú uvedené spolu s celkovou sumou za každý rok za platne licencované, komerčne vydané a všeobecne dostupné produkty Microsoft Azure a predplatné cloudových služieb zákazníka, ako je uvedené v prílohe A tejto objednávky prác (súhrnne „odhadované výdavky na produkt“) s cieľom vyčíslit' poplatky zákazníka za kritické služby Microsoft Unified pre platformu Azure za obdobie podpory, ako je opísané v objednávke prác zákazníka.</p> <p>Ak je odhadovaný výdavok zákazníka na produkt v čase uzavretia zmluvy rovný alebo vyšší ako 60 000 000 USD (šesťdesiat miliónov dolárov) alebo ak sa zákazník rozhodne zaplatiť minimálnu cenu za rozšírené funkcie, ako je podrobne uvedené v objednávke prác, zákazník má počas celého zmluvného obdobia nárok na všetky funkcie uvedené v častiach „Funkcie poskytované všetkým zákazníkom MCSAP a MCSAP Plus “ a „Funkcie MCSAP Plus“. Títo zákazníci sú ďalej definovaní ako „zákazníci s funkciami MCSAP Plus“. Všetci ostatní zákazníci majú nárok len na funkcie uvedené v časti „Funkcie poskytované všetkým zákazníkom MCSAP a MCSAP Plus“.</p> <p>Zaradenie a rozsah produktov</p> <p>MCSAP bude so zákazníkom a jeho manažérom pre úspech zákazníka (customer success account manager, CSAM) počas prvých šesťdesiatich (60) dní platnosti objednávky prác spolupracovať na zaradení registrovaných predplatných zákazníka. Počiatočnú dokumentáciu o vstupe zákazníka musí zákazník úplne vyplniť v spolupráci s CSAM prideleným zákazníkovi do štrnástich dní od uzavretia zmluvy, aby sa zaradenie a zisťovanie informácií začalo včas a aby zákazník mohol získať reaktívne funkcie MCSAP „Rýchla odborná odozva“ a „Enhanced Incident Management“ uvedené nižšie.</p> <p>Činnosti počas prvých šesťdesiatich dní sú inak obmedzené na zaradenie a zisťovanie informácií s cieľom oboznámiť sa s obchodnými a technickými potrebami zákazníka. Aby sa mohol tím MCSAP oboznámiť s cieľmi, podnikaním, projektami a prostredím zákazníka, musí zákazník na požiadanie poskytnúť dokumentáciu a zúčastniť sa na aktivitách zaradenia počas prvých šesťdesiatich (60) dní trvania zmluvy.</p> <p>Medzi technológie mimo rozsahu tejto vylepšenej služby podpory patria okrem iného cloudy pre vládu USA, Azure China Cloud („Mooncake“), Azure Media Services, Azure</p>	

Služba	Plán
<p>Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test Base pre M365 alebo Microsoft Mesh.</p> <p>Funkcie poskytované všetkým zákazníkom MCSAP a MCSAP Plus:</p> <p>Urýchlené riešenie incidentov: Cieľom týchto funkcií je skrátiť čas potrebný na riešenie a zlepšiť zákaznícku skúsenosť v prípade incidentov Azure zákazníka. MCSAP bude presadzovať a podporovať naliehavé potreby zákazníkov v spolupráci s technikmi pre produkty s cieľom stanoviť priority opráv a urýchliť ich prijatie.</p> <p><u>Rýchla odborná odozva.</u> Táto funkcia poskytuje zrýchlenú zlepšenú reaktívnu podporu pre komponenty Microsoft Azure zákazníka rýchlym smerovaním incidentov kritických situácií, aby technici podpory MCSAP s odbornými znalosťami o cloudových službách mohli rýchlo reagovať, stanoviť priority a určiť riešenie zamerané na skrátenie času potrebného na zmiernenie následkov. Títo technici posúdia a určia, či sú na vyriešenie incidentu, ktorý sa týka registrovaných predplatných zákazníka, potrebné ďalšie technické zdroje, a v prípade potreby ho rýchlo eskalujú zdrojom technického zabezpečenia MCSAP a zapoja ďalšie príslušné technické tímy v rámci skupiny produktov, aby okamžite pomohli pri riešení incidentu. Incidenty Azure zákazníka so závažnosťou B a C sú tiež smerované priamo k technikom podpory MCSAP na rýchlejšie riešenie odborníkmi na Azure. Na získanie týchto služieb musí zákazník odoslať incident podpory pri riešení problémov (PRS) prostredníctvom príslušného portálu cloudových služieb, chatu alebo telefonicky. V prípade komponentov Azure zákazníka sú definície závažnosti a časy odozvy pre podporu riešenia problémov uvedené v prílohe A. Tieto časy nahrádzajú všetky predpokladané časy odozvy podpory v základnom balíčku.</p> <p><u>Enhanced Crisis Management.</u> Služba Enhanced Crisis Management je k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365 dní v roku pre všetky požiadavky na podporu pri riešení problémov MCSAP so závažnosťou 1 alebo A. Tieto zdroje sa priradujú popri zdrojoch pre technické riešenia a sú zodpovedné za dohľad nad všetkými incidentmi podpory v kritických situáciách zákazníkov MCSAP s cieľom zabezpečiť včasné riešenie a vysokú kvalitu poskytovania podpory. Zdroje tímu Enhanced Incident Management zabezpečujú ďalší vývoj tým, že budú zákazníkovi pravidelne poskytovať aktuálne informácie o stave a eskalácii a akčný plán.</p> <p><u>Krízový manažment riadený technikmi.</u> Keď technici podpory MCSAP priamo eskalujú incident technickým tímom MCSAP, tieto zdroje budú k dispozícii 24 hodín denne a 7 dní v týždni, aby sa skrátil čas na zmiernenie následkov. MCSAP spolupracuje s tímami služieb Azure, aby sa umožnilo rýchlejšie zapojenie expertov, a koordinuje sa so zdrojmi Enhanced Incident Management, aby sa zákazníkovi poskytla aktuálna krízová komunikácia a riadenie. Technici podpory MCSAP môžu eskalovať MCSAP len tie incidenty, ktoré spadajú do rozsahu zmluvy MCSAP.</p> <p><u>Advokát pre Azure Engineering.</u> MCSAP bude spolupracovať s prevádzkovým tímom cloudu zákazníka s cieľom dosiahnuť pozitívne výsledky projektov v rámci registrovaných predplatných, ktoré budú založené na pochopení ich vplyvu na Azure s</p>	

Služba	Plán
<p>cieľom dosiahnuť odblokovanie zákazníkov a zrýchlenie času potrebného na zmiernenie dopadov.</p> <p><u>Organizácia správy problémov.</u> MCSAP bude spolupracovať so zákazníkom a tímami služieb Azure s cieľom zabrániť opakovaniu kritických incidentov u zákazníka prostredníctvom cielených opráv, ktoré zlepšia odolnosť infraštruktúry zákazníka a stabilitu platformy Azure s cieľom dosiahnuť uzavretý cyklus. MCSAP rozširuje službu analýzy koreňových príčin (Root Cause Analysis, RCA) opísanú vyššie. Ak o to zákazník výslovne požiada pred uplynutím siedmich (7) kalendárnych dní od ukončenia incidentu, MCSAP vykoná štruktúrovanú analýzu potenciálnych príčin jedného incidentu alebo série súvisiacich problémov obmedzených na produkty a predplatné cloudu zákazníka, ktoré nemajú vplyv na iných zákazníkov. Zákazník bude zodpovedať za spoluprácu s tímom spoločnosti Microsoft tak, že mu poskytne materiály, ako sú súbory denníkov, sieťové stopy alebo iné diagnostické výstupy. RCA sú k dispozícii len na požiadanie prostredníctvom technika MCSAP zákazníka pre incidenty závažnosti 1 a A, ktoré majú vplyv na výrobu. RCA sa poskytne do desiatich (10) pracovných dní od podania žiadosti alebo zmiernenia následkov incidentu, podľa toho, čo nastane neskôr.</p> <p>Urýchlenie obchodných výsledkov: Tieto činnosti podporujú obchodné ciele zákazníka v celom ekosystéme Azure, aby pomohli urýchliť dosiahnutie hodnoty zákazníka s cieľom zlepšiť návratnosť investícií (return on investment, ROI).</p> <p><u>Doručenie proaktívnych plánov na zlepšenie služieb.</u> MCSAP bude spolupracovať so zákazníkom na riešení aktuálnych problémov zákazníka prostredníctvom analýzy nových trendov v spolupráci s tímami služieb Azure. Táto analýza sa môže zamerať na rôzne oblasti vrátane odolnosti riešenia zákazníka, bezpečnosti, výkonu alebo optimalizácie nákladov a môže viesť k odporúčaniam na implementáciu zo strany zákazníka. Môže tiež zahŕňať činnosti, ako sú nácviky incidentov, zmiernenie rizikovej infraštruktúry a podpora predprodukčného testovania, ak je to vhodné vzhľadom na zameranie analýzy. V priebehu dvanástich mesiacov možno požiadať o dva (2) plány na zlepšenie služieb (Service Improvement Plans, SIP).</p> <p><u>Podpora pre kritické projekty prijatia riešení Azure zákazníka.</u> MCSAP bude spolupracovať s ostatnými rolami zákazníka spoločnosti Microsoft a technickými tímami Azure s cieľom urýchliť dosiahnutie hodnoty všetkých registrovaných predplatných a zabezpečiť, aby sa kritické projekty prijatia riešení Azure zákazníka spustili podľa plánu tým, že sa bude snažiť minimalizovať čas potrebný na zapojenie príslušných odborníkov v oblasti Azure, podľa možnosti odstrániť technické prekážky a skrátiť čas potrebný na zmiernenie následkov eskalovaných incidentov.</p> <p><u>Získanie využiteľných informácií a prehĺbenie znalostí a odbornosti zákazníkov v rámci tímov dodávajúcich služby Azure.</u> V rámci všetkých registrovaných predplatných bude MCSAP vzdelávať tímy poskytujúce podporu Azure a produktové tímy o obchodných a technických potrebách zákazníka, aby umožnila prispôbenie skúseností s cieľom splniť ich obchodné požiadavky, urýchliť zmiernenie incidentov a zlepšiť celkové skúsenosti zákazníka s podporou Azure.</p>	

Služba	Plán
<p><u>Podnety od zákazníkov.</u> Spoločnosť Microsoft poskytuje prostredníctvom niekoľkých komunikačných kanálov možnosti, ktoré môže organizácia zákazníka využiť na predloženie návrhov týkajúcich sa vývoja funkcií a služieb Azure. Získané podnety sa predkladajú priamo vedeniu spoločnosti Microsoft v oblasti inžinierstva služieb. Tím skúseností zákazníkov so službami Azure (Customer Experience, CXP) koordinuje možnosti poskytovania informácií. Po aktivácii služby MCSAP tím CXP nadviaže dialóg s organizáciou zákazníka prostredníctvom prideleného manažéra pre úspech zákazníka s cieľom vytvoriť komunikačné kanály.</p> <p>Funkcie MCSAP Plus: Tieto funkcie sú obmedzené na zákazníkov MCSAP Plus, ako je definované vyššie. Nárok na tieto funkcie majú len zákazníci, ktorí spĺňajú túto definíciu a sú takto označení v objednávke prác zákazníka.</p> <p><u>Monitorovanie platformy:</u> MCSAP Plus využíva znalosti o prostredí Azure zákazníka a internú telemetriu z 30 služieb Azure na konfiguráciu monitorov so špecifickými prahovými hodnotami týkajúcimi sa kapacity, výkonu (napríklad latencie), pripojenia (napríklad chýb autorizácie) alebo dostupnosti. Niektoré služby Azure môžu byť zo zoznamu vylúčené; zákazník si môže vyžiadať zoznam zahrnutých služieb od svojho manažéra pre úspech zákazníka (customer success account manager, CSAM) alebo od tímu MCSAP Plus počas zaradenia. MCSAP Plus pokryje až sedem (7) vzájomne dohodnutých „scenárov monitorovania“, ktoré sú definované ako súbor zdrojov Azure, ktoré riadia konkrétnu činnosť. Monitory a nastavené prahové hodnoty využívajú dôvernú telemetriu Microsoft Azure a nebudú zdieľané ani sprístupnené zákazníkovi. Tieto scenáre budú definované počas šesťdesiatdňového obdobia zaradenia MCSAP. Zákazník sa musí plne zúčastniť na procese definovania a poskytnúť všetky požadované materiály do 30 dní po uzavretí zmluvy. Monitory budú pripravené na testovanie do 30 dní od ukončenia obdobia zaradenia. Keď je testovanie monitorov dokončené a spoločnosť Microsoft oznámi zákazníkovi, že monitory sú v prevádzke, MCSAP Plus poskytuje nepretržité pokrytie, ktoré reaguje a rieši všetky monitory spustené na základe prahovej hodnoty nastavenej spoločnosťou Microsoft prostredníctvom zahrnutej funkcie „Krizové riadenie vedené technikmi“, ktorá je definovaná vyššie. Ak zákazník nevytvoril prípad podpory pre identifikovaný problém, potom tím MCSAP Plus požiada zákazníka o vytvorenie prípadu podpory, aby sa uľahčilo úsilie o zmiernenie.</p> <p><u>Riešenie výpadkov platforiem:</u> Počas výpadku systému Azure, ktorý je definovaný ako výpadok, ktorý má vplyv na viacerých zákazníkov a je vyhlásený na portáli Azure, bude MCSAP Plus poskytovať prispôbenú komunikáciu vopred určeným kontaktom zákazníka, aby ich informovala o situácii a poskytla podrobnosti o tom, ako ich môže výpadok ovplyvniť, keď budú k dispozícii. Na žiadosť zákazníka bude MCSAP Plus spolupracovať so zákazníkom na samoregulácii, napríklad na prípadnom prechode do inej zóny dostupnosti.</p> <p><u>Globálna podpora Know-Me pre technický krízový manažment:</u> Rozšírené globálne, zákazníkom prispôbené pokrytie funkcie „technického krízového manažmentu“ definovanej vo vyššie uvedenej sekcii, ktoré umožňuje prispôbenejšie a konzistentnejšie služby mimo primárnych pracovných hodín. Táto rozšírená skúsenosť sa môže podľa potreby rozšíriť aj na ďalšie funkcie. „Know-me“ je definované ako</p>	

Služba	Plán
<p>znalosť obchodného kontextu a prostredia zákazníka s cieľom urýchliť zmierňovanie incidentov a zlepšiť celkový zážitok zákazníka z podpory Azure.</p> <p>Podmienky a predpoklady</p> <p>Okrem podmienok a predpokladov uvedených v objednávke prác zákazníka je poskytovanie služieb spoločnosťou Microsoft založené na nasledujúcich podmienkach a predpokladoch:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Poskytovanie služieb MCSAP a MCSAP Plus spoločnosťou Microsoft závisí od spolupráce zákazníka, jeho aktívnej účasti a včasného plnenia pridelených povinností. ○ Zákazník bude udržiavať aktívny plán služieb Microsoft Enterprise Support počas celej doby platnosti zmluvy MCSAP alebo MCSAP Plus. <p>Funkcie a poskytovanie služieb</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Všetky funkcie sú k dispozícii len v anglickom jazyku. Nie je k dispozícii poskytovanie služieb na základe schválených obmedzených regiónov, požadovaných občanstiev ani schválených zdrojov na poskytovanie služieb. ○ Doručenie sa uskutoční na diaľku, ak nie je písomne dohodnuté inak. Ak sú návštevy na mieste vzájomne odsúhlasené a nie sú uhradené vopred, spoločnosť Microsoft bude zákazníkovi fakturovať primerané cestovné výdavky a výdavky na ubytovanie a stravu. <p>Obmedzenia a výnimky služieb</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ak incident nie je izolovaný v rámci organizácie zákazníka a ovplyvňuje väčšiu časť prostredia Azure, zdroje technického zabezpečenia služieb nebudú môcť určiť priority obnovenia služby. ○ Pokrytie MCSAP a MCSAP Plus sa nevzťahuje na žiadne lokálne technológie, používateľské zariadenia, klientsky softvér Microsoft ani na technológie identity a overovania. <p>Súlad a rozsah služieb</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Právo zákazníka na uvedenú službu MCSAP alebo MCSAP Plus je podmienené dodržiavaním podmienok uvedených v objednávke prác a v tomto popise služieb. ○ Služby MCSAP a MCSAP Plus sú určené na podporu používania registrovaných predplatných zákazníkom. Spoločnosť Microsoft bude tieto služby poskytovať len na interné obchodné účely zákazníka. Spoločnosť Microsoft nebude poskytovať tieto služby zákazníkom zákazníka. 	

Služba	Plán
<p>Nebudeme poskytovať podporu pre žiadny kód, ktorý nie je od spoločnosti Microsoft, ani pre žiadny kód, ktorý bol upravený spoločnosťou Microsoft, zákazníkom alebo dodávateľom tretej strany.</p>	
<p>• Kritické služby pre pracovnú záťaž Azure a kritické služby pre pracovnú záťaž Azure Plus:</p> <p>Poskytuje vyššiu úroveň služieb podpory pre definovanú skupinu produktov a online služieb spoločnosti Microsoft, ktoré tvoria súčasť vášho dôležitého obchodného riešenia, ako je to uvedené vo vašej objednávke prác. Kritické riešenie je aplikácia, proces alebo komponent nevyhnutný na fungovanie vášho podnikania. Služby ponúkajú komplexné programy služieb podpory dostupné za dodatočný poplatok a definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.</p> <p>Ak chcete dostávať služby spojené s týmito kritickými službami, musíte mať aktívnu zmluvu programu Unified Support Services. Ak uplynie doba účinnosti vašej zmluvy programu Unified Support Services alebo ak bude vypovedaná, služby spojené s týmito kritickými službami budú vypovedané k rovnakému dátumu.</p>	+
<p>• Kritické služby pre udalosti Azure (predtým známe ako „Microsoft Azure Event Management (AEM)“:</p> <p>Kritické služby pre udalosti Azure (ďalej len „udalosti Azure“) poskytujú zákazníkovi zlepšenú podporu v priebehu ich plánovaných kritických obchodných udalostí. Tím udalostí Azure ponúka proaktívnu a reaktívnu podporu, aby sa zaručil plynulý priebeh udalosti.</p> <p>V rámci aktivít pred udalosťou tím udalostí Azure posúdi vaše riešenie a zoznámi sa s ním, identifikuje možné problémy a riziká ovplyvňujúce dostupnosť a stabilitu a vykoná kontroly kapacity a odolnosti na platforme Azure. Tím udalostí Azure vyhodnotí riešenie zákazníka počas obdobia hodnotenia pred udalosťou a zákazníkovi písomne oznámi identifikované riziká. Počas obdobia pokrytia udalosti bude tím udalostí Azure k dispozícii 24 hodín denne a 7 dní v týždni, aby mohol poskytovať podporu.</p> <p>Za kritickú obchodnú udalosť v oblasti pôsobnosti tejto služby považujeme aktivitu očakávanú zákazníkom, ktorá pre zákazníka predstavuje veľké riziko alebo vplyv. Takéto udalosti si vyžadujú vyššiu úroveň dostupnosti a výkonu služieb. Medzi príklady takýchto udalostí patrí predvídateľné vysoké zaťaženie existujúceho riešenia, nasadenie novej funkcie do existujúceho riešenia Azure, nasadenie nového riešenia do Azure a migrácia z lokálneho alebo iného poskytovateľa cloudu do Azure.</p> <p>Tím udalostí Azure podporuje kritické obchodné udalosti zákazníka, ktoré používajú základné služby Microsoft Azure. Riešenie Azure je definované ako súbor predplatných Azure s konzistentnými konfiguračnými vzormi a priamymi závislosťami medzi službami, pričom všetky dosahujú jeden obchodný cieľ. Každá udalosť pokrýva jedno zákaznícke riešenie Azure. Rozsah riešení Azure sa určí pred udalosťou. Ak</p>	+

Služba	Plán
<p>kritická obchodná udalosť zákazníka zahŕňa viac ako jedno riešenie Azure, možno bude potrebné zakúpiť si ďalšie udalosti. Kritické služby pre udalosti Azure si vyhradzujú právo zhodnotiť zložitosť a množstvo pracovných záťaží, ktoré tvoria prostredie zákazníka, pričom zabezpečia prispôsobený prístup k podpore a hodnoteniu.</p> <p>Kritické obchodné udalosti môžu byť kryté až päť (5) kalendárnych dní po sebe. Ak je očakávaný čas dlhší ako päť (5) kalendárnych dní nasledujúcich po sebe, zákazníci sa môžu rozhodnúť zakúpiť si toľko kritických služieb pre udalosti Azure, koľko je potrebné, aby nasledovali po sebe a pokryli celé trvanie kritickej obchodnej udalosti.</p> <p>Kritické služby pre udalosti Azure závisia od dostupnosti zdrojov. Podpora udalostí Azure sa nebude poskytovať s výnimkou kritických obchodných udalostí, ktoré boli vopred naplánované a písomne potvrdené najmenej 6 kalendárnych týždňov pred začiatkom udalosti, pokiaľ sa so spoločnosťou Microsoft nedohodnete inak. Spoločnosť Microsoft môže podľa vlastného uváženia obmedziť rozsah hodnotenia pred udalosťou, ak sa rozhodne prijať udalosť, ktorá nebola oznámená dostatočne vopred. Kritické služby pre udalosti Azure môžu byť zrušené, ak zákazník nie je schopný poskytnúť primerané zdroje alebo reakcie počas poskytovania služby udalostí Azure. Viac informácií o dostupnosti vám poskytne váš manažér pre úspech zákazníka.</p> <p>Kritické služby pre udalosti Azure sú k dispozícii len pre zákazníkov, ktorí majú riešenia vo verejnom cloude Azure. Kritické služby pre udalosti Azure nie sú k dispozícii pre zákazníkov, ktorí majú vládne alebo suverénne cloudové prostredia Azure. Podpora pre kritické služby pre udalosti Azure nemôže spĺňať žiadne špeciálne požiadavky na obmedzený prístup tak, aby bola poskytovaná len občanom krajiny podpory Citizen Alliance alebo so sídlom v nej. Kritické služby pre udalosti Azure sú k dispozícii len v angličtine a neponúkajú žiadne služby podpory v miestnom jazyku.</p> <p>* Ďalšie informácie nájdete v tabuľke typov závažnosti incidentov kritických služieb pre udalosti Azure v prílohe A.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Kritické služby zabezpečenia Plus <ul style="list-style-type: none"> • Kritické služby zabezpečenia Plus („MCSfS Plus“) je ponuka služieb v rámci podpory Microsoft Unified s pokročilými funkciami a určenými bezpečnostnými tímami pracovníkov podpory a technikov. • Táto služba je dostupná pre všetkých zákazníkov programu Microsoft Unified a je špeciálne prispôbena pre organizácie využívajúce portfólio Microsoft Security. • Rozsah podpory naprieč kľúčovými bezpečnostnými piliermi bol rozšírený a zahŕňa produkty Entra, Intune, Purview (DLP a MIP) a Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI a MDO) s plánmi začleniť v budúcnosti oveľa viac bezpečnostných produktov. • Táto ponuka umožňuje zákazníkom riešiť ich najpálčivejšie problémy podpory priamo tímom bezpečnostných technikov so záväzkom 	+

Služba	Plán
<p>poskytovať špičkové kritické služby a zlepšovať používanie bezpečnostných produktov našimi zákazníkmi.</p> <p>Služba je k dispozícii uvedenému nájomníkovi alebo nájomníkom za dodatočný poplatok a je definovaná v dodatku uvedenom v objednávke prác zákazníka.</p>	
<p>Odozva na incidenty kybernetickej bezpečnosti spoločnosti Microsoft (Microsoft Cybersecurity Incident Response, MSCIR):</p> <p>Poskytuje globálne vyšetrovanie a poradenstvo s cieľom pomôcť vyhodnotiť rozsah kybernetického útoku, vybudovať odolnosť a chrániť pred možnými kybernetickými útokmi. Tieto služby pomáhajú znížiť riziko cielených kybernetických útokov a lepšie zmierniť škody spôsobené bezpečnostnou krízou.</p> <p>MSCIR sa musí zakúpiť ako samostatný doplnok k existujúcej zmluve Unified Support, pretože nie je súčasťou základného balíčka Unified Enterprise.</p> <p>V čase incidentu sa spoločnosť Microsoft spojí so zákazníkom, aby sa definoval konkrétny rozsah riešenia a správy kybernetického útoku. Za určitých naliehavých okolností môže zákazník požiadať a splnomocniť spoločnosť Microsoft na začatie poskytovania služieb MSCIR pred zakúpením alebo definovaním rozsahu služby MSCIR (ďalej len „zmluva o MSCIR“).</p> <p>Bez ohľadu na akékoľvek protichodné ustanovenia, ak zákazník poverí spoločnosť Microsoft začatím prác pred uzavretím zmluvy o MSCIR, zákazník súhlasí s tým, že (a) podnikne všetky kroky, ktoré sú primerane potrebné na čo najrýchlejšie uzavretie zmluvy o MSCIR, (b) zostáva plne zodpovedný a súhlasí s tým, že zaplatí za služby poskytnuté pred uzavretím zmluvy o MSCIR podľa faktúry vystavenej spoločnosťou Microsoft, a (c) spoločnosť Microsoft nebude zodpovedná za žiadne konanie alebo opomenutie súvisiace s oprávnenými prácami, ku ktorým dôjde pred podpisom, a zákazník preberá všetky súvisiace riziká. Ďalšie informácie týkajúce sa zakaziek MSCIR (napr. ceny a rozsah práce) alebo informácie o proaktívnych ponukách sú k dispozícii prostredníctvom vášho obchodného manažéra pre úspech zákazníkov (Customer Success Account Manager, CSAM).</p> <p>MSCIR je k dispozícii za dodatočný poplatok a bude definovaná v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

2.5 Rozšírené riešenia

Okrem služieb, ktoré sa poskytujú ako súčasť základného balíčka alebo ako doplnkové služby, je možné si dokúpiť aj nasledujúce voliteľné rozšírené riešenia. Rozšírené riešenia sú k dispozícii za dodatočný poplatok a môžu byť definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.

Tabuľka 12 – Typy rozšírených riešení

Služba	Plán
<ul style="list-style-type: none"> • Vylepšené určené inžinierske služby (Enhanced Designated Engineering, EDE): <p>Naša prispôsobená služba poskytuje zákazníkom hĺbkové a priebežné technické zapojenie s komplexnými scenármi. Rozsah tejto ponuky zodpovedá vašim potrebám a požadovaným výsledkom tým, že poskytuje prideleného inžiniera, ktorý získa hlboké znalosti o prostredí alebo riešení a podporuje vaše obchodné ciele okrem iného vrátane optimalizácie pracovného zaťaženia, prijatia alebo podpory. Služby EDE si môžete zakúpiť ako vopred definované ponuky alebo ako blok vlastných hodín, ktoré môžu byť použité na dosiahnutie rozsahom stanovených proaktívnych služieb.</p> <p>Keď sú zakúpené ako hodiny, EDE prevádzkové hodiny sa odpočítavajú z vášho celkového počtu zakúpených hodín podľa toho, ako sú využité a dodané. Vopred definované ponuky EDE sú navrhnuté na mieru vášmu prostrediu a pomáhajú dosiahnuť požadovaný výsledok. Tieto ponuky zahŕňajú v štandardnom prevedení aj vopred určené proaktívne služby.</p> <p>Služby EDE sa zameriavajú na nasledujúce oblasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pomoc pri udržaní obsiahleho prehľadu o aktuálnych a budúcich požiadavkách vašej firmy a konfigurácii vášho prostredia informačných technológií za účelom optimalizácie výkonu. ○ Dokumentácia a poskytnutie odporúčaní týkajúcich sa používania výstupov zo služieb súvisiacich so službami podpory (napríklad vyhodnotenia možnosti poskytovania podpory, kontroly stavu, semináre a programy na vyhodnocovanie rizík). ○ Zabezpečenie konzistencie vašich činností v rámci nasadzovania a prevádzky s plánovanými a aktuálnymi implementáciami technológií spoločnosti Microsoft. ○ Zlepšenie technických a prevádzkových zručností vašich pracovníkov v IT. ○ Pomoc s vývinom a implementáciou stratégií, ktoré pomôžu predchádzať budúcim incidentom a zvýšiť systémovú dostupnosť vašich zahrnutých technológií spoločnosti Microsoft. ○ Pomoc s určením hlavnej príčiny opakovaných incidentov a poskytnutie odporúčaní na prevenciu ďalších narušení príslušných technológií spoločnosti Microsoft. 	<p style="text-align: center;">+</p>

Služba	Plán
<p>Bez ohľadu na to, ako si služby EDE zakúpite, stanovuje sa ich priorita a pridelujú sa na základe zmluvy medzi zmluvnými stranami počas úvodného stretnutia. Príslušné informácie sa zdokumentujú v rámci plánovania poskytovania služieb. Zákazník pôsobiaci vo viacerých krajinách musí služby EDE pri uzatváraní zmluvy priradiť k určitému miestu pred poskytnutím služby plánovania.</p> <p>Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Na podporu vašich služieb EDE sa vyžaduje aktuálna zmluva o službách Unified Support Services. Ak uplynie doba účinnosti vašej zmluvy programu Unified Support Services alebo ak bude vypovedaná, vaša služba EDE bude vypovedaná k rovnakému dátumu. ○ Služby EDE sú dostupné v bežnej pracovnej dobe (od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov). ○ Služby EDE podporujú konkrétne produkty a technológie spoločnosti Microsoft, ktoré s vami boli dohodnuté a sú uvedené vo vašej objednávke. ○ Služby EDE sa poskytujú pre jedno určené miesto poskytovania podpory uvedené v objednávke prác, a to priamo na danom mieste. ○ Služby EDE sa poskytujú na diaľku, pokiaľ nie je vopred písomne dohodnuté inak. Ak sú návštevy na mieste vzájomne odsúhlasené a nie sú uhradené vopred, budeme vám fakturovať primerané cestovné výdavky a výdavky na stravu. <p>• Služby Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE):</p> <p>Služby Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE) predstavujú hĺbkové a trvalé technické zapojenie zamerané na urýchlené riešenie reaktívnych incidentov podpory v súlade s konkrétnymi produktmi a online službami spoločnosti Microsoft, ktoré ste si vybrali a ktoré sú uvedené v objednávke prác. Služby REDE bude poskytovať poverený inžinier, ktorý získa hlboké znalosti o používaní produktov spoločnosti Microsoft a online služieb vo vašom prostredí. Prevádzkové hodiny služby REDE sa odpočítavajú z vášho celkového počtu zakúpených hodín podľa toho, ako sú využité a dodané.</p> <p>Služby REDE sú zamerané na nasledujúce oblasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Usporiadanie úvodnej schôdze s cieľom prediskutovať priority a odporúčania. Výsledky tejto schôdze budú zdokumentované v pláne poskytovania služieb. ○ Podieľanie sa na riešení incidentov podpory so závažnosťou 1 a závažnosťou A. ○ Podieľanie sa na riešení incidentov podpory s inou závažnosťou na vašu žiadosť. ○ Spolupráca so zdrojmi spravovania úspechu a poskytovania služieb a spravovania reaktívnych služieb, ako aj s ďalšími zdrojmi spoločnosti Microsoft zapojenými do činností súvisiacich s incidentmi podpory, s 	

Služba	Plán
<p>cieľom uľahčiť efektívne a účinné riešenie incidentov reaktívnej podpory a plánovanie prevencie incidentov v budúcnosti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>• Reaktívne služby</p> <p>Naši inžinieri si rozvíjajú a udržiavajú hlboké znalosti o vašom používaní našich produktov a online služieb vo vašom prostredí. Tieto znalosti začleňujú do svojich činností súvisiacich s podporou riešenia incidentov.</p> <p>Naši inžinieri poskytujú inžinierom technickej podpory spoločnosti Microsoft informácie o používaní našich produktov a online služieb vo vašom prostredí. Poskytujú aj pokročilé odborné znalosti v oblasti riešenia problémov a ladenia s cieľom uľahčiť rýchle riešenie incidentov podpory. Ak je to pre príslušné produkty a online služby spoločnosti Microsoft dostupné, naši inžinieri vykonajú analýzu hlavných príčin incidentov s kritickým vplyvom na podnikanie a poskytnú odporúčania, ako možno podobné problémy v budúcnosti zmierniť. Okrem toho môže inžinier REDE podľa potreby prizvať ďalšie technické zdroje.</p> <p>• Proaktívne služby</p> <p>Naši inžinieri zdokumentujú a zdieľajú odporúčania týkajúce sa využívania proaktívnych služieb podpory (napr. revízie podporovateľnosti, kontroly stavu, semináre a programy hodnotenia rizík) s cieľom identifikovať príležitosti na zlepšenie prevádzkyschopnosti a zmiernenie porúch kritických obchodných funkcií. Inžinier REDE môže dohodnuté proaktívne služby poskytnúť na vašu žiadosť.</p> <p>• Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby</p> <p>Ak chcete prijať služby REDE, musíte uzavrieť a dodržiavať zmluvu programu Unified Support. Ak uplynie doba účinnosti vašej zmluvy programu Unified Support Services alebo ak bude vypovedaná, vaša služba REDE bude vypovedaná k rovnakému dátumu. Inžinier REDE sa priraduje navyše k zdroju technických riešení spoločnosti Microsoft zodpovednému za riešenie incidentov podpory.</p> <p>Služby REDE sú dostupné v bežnej pracovnej dobe (od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov). Sú dodávané na určené miesto (miesta) podpory, kde sú tieto služby zakúpené, ako je uvedené vo vašej objednávke prác. Služby REDE sa poskytujú na diaľku, pokiaľ nie je vopred písomne dohodnuté inak. Ak sú návštevy na mieste vzájomne odsúhlasené a nie sú uhradené vopred, budeme vám fakturovať primerané cestovné výdavky a výdavky na stravu.</p> <p>Upozorňujeme, že služby REDE neupravujú časy reakcie na incidenty reaktívnej podpory, ktoré sa uplatňujú prostredníctvom iných ponúk podpory spoločnosti Microsoft, na ktoré máte nárok.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>• Vaše povinnosti</p> <p>Na optimalizáciu výhod vašich služieb REDE si musíte splniť nasledujúce povinnosti. Ak si tieto povinnosti nesplníte, môže pri poskytovaní služby</p> 	

Služba	Plán
<p>dochádzať k omeškaniam alebo to môže obmedziť našu schopnosť poskytovať tieto služby.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Poskytnúť inžinierovi REDE orientáciu, školenia, dokumentáciu a ďalšiu komunikáciu podľa potreby, aby ste uľahčili získanie podrobných znalostí o používaní našich produktov a online služieb vo vašom prostredí. ○ Iniciovať požiadavky na incidenty podpory a aktívne sa s nami podieľať na ich diagnostike a riešení. ○ Vystupovať ako správca svojho prostredia. ○ Na požiadanie poskytnúť informácie o riešení problémov (napríklad súbory denníka ladenia a sledovania). 	
<p>• Jednotná vylepšená odozva:</p> <p>Jednotná vylepšená odozva (Unified Enhanced Response, UER) poskytuje zrýchlenú reaktívnu podporu pre produkty a cloudové služby zákazníka od spoločnosti Microsoft s rýchlejšími smerovaním pre všetky incidenty v kritických situáciách (ďalej len „kritické situácie“). Spoločnosť Microsoft prideliť zdroje z tímu Enhanced Incident Management, ktoré sú určené na rozšírené reaktívne riadenie incidentov zákazníka. Zákazníci si môžu zakúpiť službu jednotnej vylepšenej odozvy ako doplnok k základnej zmluve o podpore Unified Enterprise alebo ju pridať kedykoľvek počas platnosti aktívnej základnej zmluvy o podpore Unified Enterprise.</p> <p>Ak chce zákazník získať podporu UER pre svoje produkty a cloudové služby spoločnosti Microsoft, musí incident nahlásiť telefonicky alebo prostredníctvom webu. Ak zákazník zaraďuje svoje požiadavky na podporu pri riešení problémov do stupňa závažnosti 1 alebo A, požiadavky budú automaticky presmerované tímu Enhanced Incident Management v skrátenom čase odozvy. Časy odozvy, vylúčenia produktov a definície závažnosti nájdete v tabuľke typov závažnosti incidentov jednotnej vylepšenej odozvy v prílohe A.</p> <p>Enhanced Incident Management: Služba Enhanced Incident Management je k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365 dní v roku pre všetky požiadavky na podporu pri riešení problémov so závažnosťou 1 alebo A. Zákazníkom je priradená určená skupina zdrojov so znalosťou obchodných cieľov a prostredia zákazníka. Tieto zdroje sa priradujú popri zdrojoch pre technické riešenia a sú zodpovedné za dohľad nad všetkými incidentmi podpory v kritických situáciách s cieľom zabezpečiť včasné riešenie a vysokú kvalitu poskytovania podpory. Zdroje tímu Enhanced Incident Management priradené zákazníkovi sú dostupné priamo prostredníctvom emailu 24 hodín denne a 7 dní v týždni a zabezpečujú ďalší technický vývoj tým, že budú zákazníkovi pravidelne poskytovať aktuálne informácie o stave a eskalácii a akčný plán.</p> <p>V prípade akéhokoľvek incidentu so závažnosťou 1 poskytne člen tímu Enhanced Incident Management zákazníkovi v spolupráci s manažérom pre úspech zákazníkov a ďalšími členmi tímu zákazníka preskúmanie riešenia incidentu s cieľom posilniť podnikanie zákazníka a predchádzať budúcim výpadkom a problémom. Počas tejto</p>	+

Služba	Plán
<p>schôdze poskytne člen tímu Enhanced Incident Management prehľad odoziev na incidenty vrátane úspechov a oblastí, ktoré je potrebné zlepšiť. V spolupráci s manažérom pre úspech zákazníkov (Customer Success Account Manager, CSAM) vypracuje odporúčania na nápravu s cieľom proaktívne znížiť počet budúcich prípadov a posilniť stabilitu a odolnosť riešení zákazníka.</p> <p>Analýza hlavnej príčiny (Root Cause Analysis, RCA) je k dispozícii pre určité technológie spoločnosti Microsoft, ale môžu sa za ňu účtovať dodatočné poplatky. RCA nie je súčasťou jednotnej vylepšenej odozvy, ale počas incidentu si ju môžu vyžiadať členovia tímu CSAM alebo Enhanced Incident Management zákazníka. Člen tímu Enhanced Incident Management bude počas incidentu informovať zákazníka, či je pre dotknutú technológiu spoločnosti Microsoft k dispozícii RCA a či bude vykonanie RCA spoplatnené. V spolupráci s CSAM zákazníka bude iniciovať RCA, ak je k dispozícii a zákazník o ňu výslovne požiada pred uzavretím incidentu. Zákazník bude zodpovedať za spoluprácu s tímom spoločnosti Microsoft tak, že mu poskytne materiály, ako sú súbory denníkov, sieťové stopy alebo iné diagnostické výstupy potrebné na dokončenie RCA.</p> <p>Zákazník musí na požiadanie poskytnúť dokumentáciu a zúčastniť sa na aktivitách zaradenia počas prvých 60 dní trvania zmluvy, aby mohol tím Enhanced Incident Management zákazníka získať základné znalosti o cieľoch a prostredí zákazníka.</p> <p>Upozorňujeme, že tieto zdroje budú poskytnuté na diaľku. Služba Enhanced Incident Management sa poskytuje v angličtine, čínštine a japončine. V tejto ponuke nie je možné poskytovať služby Enhanced Incident Management na základe obmedzených regiónov, požadovaných občanstiev alebo schválených zdrojov na poskytovanie služieb.</p> <p>Reaktívne služby UER pomáhajú predchádzať problémom v prostredí produktov spoločnosti Microsoft zákazníka a sú zvyčajne na požiadanie. Poskytované reaktívne služby sú v prípade potreby súčasťou aktuálne podporovaných produktov a online služieb spoločnosti Microsoft, ak nie je v objednávke prác zákazníka uvedené inak. Všetka reaktívna podpora sa poskytuje na diaľku.</p> <p>Okrem potrebných reaktívnych služieb je v cene zahrnutý aj stanovený počet hodín pre spravovanie reaktívnej podpory a poskytovania služieb, ktoré váš tím Enhanced Incident Management a CSAM využijú na činnosti pri nástupe, štvrtročných stretnutiach s členom tímu Enhanced Incident Management a posúdeniach po incidente závažnosti 1. Ďalšie alebo častejšie stretnutia sú k dispozícii na požiadanie a po predchádzajúcej dohode so spoločnosťou Microsoft, ak sú k dispozícii zdroje, ak sa rozhodnete zakúpiť ďalšie hodiny nad rámec tých, ktoré sú zahrnuté v cene, na zabezpečenie dodatočného spravovania reaktívnej podpory a poskytovania služieb zo strany tímu Enhanced Incident Management zákazníka a manažéra pre úspech zákazníka.</p> <p>UER je potrebné zakúpiť len pre lokalitu hostiteľskej krajiny, ak má zákazník uzatvorenú jednotnú zmluvu pre viaceré krajiny. Ako reaktívne rozšírené riešenie môžu byť všetky</p>	

Služba	Plán
<p>služby UER poskytované na diaľku na iných miestach, ako je miesto hostiteľa. Zahrnuté hodiny spravovania úspechu a poskytovania služieb pridelí hostiteľ a spravuje manažér pre úspech zákazníka hostiteľa.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Rýchla odozva Azure: <p>Rýchla odozva Azure (Azure Rapid Response, ARR) poskytuje zrýchlenú reaktívnu podporu pre komponenty Microsoft Azure zákazníka nasmerovaním incidentov podpory k technickým odborníkom a poskytnutím zapojenia do cloudu pre prevádzkové tímy, ako sa to vyžaduje.</p> <p>Ak chce zákazník získať služby rýchlej odozvy pre svoje komponenty Microsoft Azure, musí oznámiť incident cez portál cloudových služieb. Požiadavky zákazníka na podporu riešenia problémov budú priamo smerované na technikov rýchlej odozvy s odbornými znalosťami v oblasti cloudových služieb. Zatiaľ čo incidenty môžu vyžadovať zdroje od profesionálov štandardnej podpory na riešenie problémov, tím rýchlej odozvy zostáva aj naďalej primárne zodpovedný za incidenty 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365 dní v roku.</p> <p>V prípade komponentov Azure zákazníka sú časy odozvy pre podporu riešenia problémov uvedené v prílohe A. Tieto časy nahrádzajú všetky predpokladané časy odozvy podpory v základnom balíčku. Rýchla odozva sa nevzťahuje na Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Azure Communication Services ani správu fakturácie a predplatného, Test Base pre M365 ani Microsoft Mesh.</p> <p>Zakúpenie služby rýchlej odozvy závisí od dostupnosti zdrojov. Viac informácií o dostupnosti vám poskytne manažér pre úspech zákazníka.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> O365 Engineering Direct: <p>Poskytuje rozšírenú podporu pre kľúčovú pracovnú záťaž vášho nájomníka alebo nájomníkov produktov Microsoft Office 365. Táto služba zahŕňa prioritný prístup k technickému tímu Office 365.</p> <p>Služba je k dispozícii uvedenému nájomníkovi alebo nájomníkom za dodatočný poplatok a je definovaná v dodatku uvedenom v objednávke prác zákazníka.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Developer Support: <p>Developer Support poskytuje hlbšiu proaktívnu technickú podporu založenú na znalostiach o cloudu počas životného cyklu vývoja aplikácií pre vývojárov zákazníka, ktorí vytvárajú, nasadzujú a podporujú aplikácie na platforme spoločnosti Microsoft.</p> <p>Služba poskytuje komplexnú podporu a pomáha zákazníkom urýchliť ich digitálne inovácie, prijatie cloudu a pripravenosť vývojárov. Poskytnuté pokyny pomáhajú zvýšiť rýchlosť vývojárov a zefektívniť postupy DevSecOps pomocou najnovších nástrojov a techník, modernizovať aplikácie s cieľom zlepšiť efektivitu, zvýšiť</p> 	+1

Služba	Plán
<p>obchodný potenciál a podporiť tímy vývojárov počas ich zapájania do cloudu pomocou komplexného plánu úspechu.</p> <p>Technická podpora Developer Support je k dispozícii za dodatočný poplatok.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> GitHub Engineering Direct: Poskytuje zákazníkovi prioritný prístup k určenému tímu podpory GitHub a menovanému inžinierovi spoľahlivosti zákazníkov GitHub (Customer Reliability Engineer, CRE). Okrem toho sú súčasťou tejto služby aj štvrťročné revízie, ktoré ponúkajú proaktívne poradenstvo založené na kontrolách stavu a analýze požiadaviek. 	+

+ – *Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.*

+¹ *Doplňková služba, ktorú je možné zakúpiť v obmedzenom stanovenom rozsahu.*

2.6 Podpora pre viaceré krajiny

Prehľad služieb podpory pre viaceré krajiny

Naša podpora pre viaceré krajiny ponúka pomoc na rôznych miestach podpory, ako je uvedené vo vašich príslušných objednávkach prác. Nasleduje rozpis štruktúry podpory pre viaceré krajiny:

- Hostiteľ:** Označuje miesto podpory, kde ste sa zaregistrovali do jednotnej základne podpory Unified Support Base prostredníctvom objednávky prác.
- Zo servera ku klientovi:** Ide o miesto poskytovania podpory uvedené vo vašej objednávke prác, ktoré je oddelené od miesta hostiteľa. Na základe zakúpených služieb pre toto miesto máte nárok na služby podpory Microsoft Unified Enterprise Support.

Spôsob zakúpenia

Tento dokument opisuje dostupné služby podpory pre viaceré krajiny. Konkrétne služby a ich množstvo, ak sú uplatniteľné, budú podrobne uvedené v priradenej objednávke prác podľa miesta podpory.

Služby opísané v tomto dokumente môžu byť doručené na vaše miesta podpory určené v hostiteľskej objednávke prác a môžu byť prípadne alokované hostiteľom. Ide o súčasť vašej zmluvy o podpore Microsoft Unified Enterprise Support s nasledujúcimi úpravami:

- Služby základného balíčka:** Pokiaľ nie je uvedené inak, služby základného balíčka (označené ako „✓“) budú k dispozícii na určených miestach podpory alebo podľa toho, ako sú priradené pre jednotlivé miesta podpory hostiteľom v jeho objednávke prác.
- Reaktívne služby:** Tieto služby môžu byť poskytované na diaľku aj do iných miest, ako je miesto hostiteľa.

Dostupnosť voliteľných služieb (označených v tabuľkách podpory uvedených vyššie ako „+“) je nasledovná:

- Proaktívne služby:**

- Možno vám budeme môcť poskytnúť proaktívne služby, ktorých množstvo bude uvedené vo vašej objednávke prác a ktoré budú k dispozícii na miestach podpory určených vo vašej objednávke prác.
- Proaktívne služby pre miesta s výnimkou z dane budú uvedené v objednávke prác pre danú nadväzujúcu zmluvu.
- **Poradca pre technickú podporu (Support Technology Advisor, STA):** Služby STA budú k dispozícii na miestach podpory určených vo vašej objednávke prác.
- **Služby údržby – analýza základných príčin:** Zakúpené služby budú k dispozícii zamestnancom na určených miestach podpory.
- **Rozšírené riešenia:** Všetky rozšírené riešenia je možné podľa dostupnosti zakúpiť na použitie na hosťovských miestach alebo miestach zo servera ku klientovi. Môžu platiť ďalšie obmedzenia.
- **Ostatné zakúpené služby podpory:** Tieto budú k dispozícii na miestach podpory určených vo vašej objednávke prác.

Doplňujúce podmienky pre podporu vo viacerých krajinách

Okrem podmienok a požiadaviek uvedených v tomto dokumente a vašej objednávke prác je poskytovanie našich služieb založené na nasledujúcich podmienkach a predpokladoch:

- **Proaktívne služby na diaľku:** Zamestnancom v neurčených miestach poskytovania podpory môžeme povoliť, aby sa podieľali na proaktívnych službách poskytovaných na diaľku, ktoré boli zakúpené pre hosťovské miesto podpory alebo miesto podpory zo servera ku klientovi a špecifikované v objednávke prác. Spoločnosť Microsoft si vyhradzuje právo povoliť takéto podieľanie.
- **Výmena proaktívnych kreditov:** Proaktívne kredity je možné vymieňať iba medzi hosťovskými miestami podpory a miestami podpory zo servera ku klientovi uvedenými v objednávke prác, pokiaľ nie je uvedené inak. Všetky výmeny sa vykonávajú na základe súčasných mien a sadzieb proaktívnych kreditov v príslušných miestach podpory. Aktuálne sadzby vám môže poskytnúť zástupca spoločnosti Microsoft. Akékoľvek výmeny vedúce k zlomkovým proaktívnym kreditom sa zaokrúhľia smerom nahor na najbližšiu jednotku. Proaktívne kredity sa nemôžu vymieňať do alebo od krajín, ktoré sú výnimkou.
- **Daňové povinnosti:** Zákazník nesie výlučnú zodpovednosť za akékoľvek daňové povinnosti, ktoré vzniknú v dôsledku distribúcie alebo výmeny zakúpených služieb podpory medzi hosťovskými miestami podpory a miestami podpory zo servera ku klientovi.
- **Zmeny alebo výmeny služieb:** Zmeny alebo výmeny služieb vykonané počas doby platnosti objednávky prác môžu vyžadovať písomnú zmluvu.
- **Jednotný fakturačný systém a rozdelená fakturácia:** Tieto funkcie sú navrhnuté tak, aby našim zákazníkom poskytovali väčšiu flexibilitu, pohodlie a kontrolu nad ich transakciami. Naš jednotný fakturačný systém zvyšuje efektívnosť a presnosť procesu fakturácie a zdaňovania. Naša funkcia rozdelenej fakturácie zas umožňuje rozdeliť transakcie do viacerých faktúr na základe rôznych kritérií, ako je typ produktu, dátum dodania alebo poloha zákazníka.

2.7 Ďalšie podmienky a požiadavky

Podmienky a predpoklady služieb Unified Support Services

Služby Unified Support Services sa poskytujú na základe nasledujúcich podmienok a predpokladov:

- **Reaktívne služby základného balíčka:** Tieto služby sa poskytujú na diaľku na miesta vami určených kontaktných osôb pre podporu. Pokiaľ nebude v písomnej forme stanovené inak, všetky

ostatné služby sa poskytujú na diaľku na vašich pracoviskách označených alebo uvedených vo vašej objednávke prác.

- **Jazyk služieb:** Základný balík reaktívnych služieb sa poskytuje v angličtine a v prípade možnosti vo vami hovorenom jazyku. Pokiaľ sa vaša spoločnosť s nami nedohodne inak v písomnej forme, všetky iné služby sa poskytujú v jazyku, ktorým sa hovorí v mieste poskytovania služieb spoločnosti Microsoft, alebo v angličtine.
- **Podporované produkty:** Poskytujeme podporu pre všetky verzie komerčne vydaného a všeobecne dostupného softvéru spoločnosti Microsoft a produktov online služieb, ktoré ste si zakúpili. Sú založené na deklarovaniach licenčných registráciách a dohodách a/alebo ID fakturačného účtu v prílohe A vašej objednávky prác a uvedené v podmienkach používania produktu, ktoré príležitostne zverejňuje spoločnosť Microsoft.
- **Pilotné, predbežné a beta produkty:** Služby podpory môžu príležitostne zahŕňať ukážkové, beta alebo iné pilotné služby ponúkané spoločnosťou Microsoft na voliteľné vyhodnotenie (jednotlivo „pilotná služba“). Vaša účasť v pilotných službách je voliteľná a poskytuje sa vám v súlade s podmienkami profesionálnych služieb v rámci podmienok používania produktu spoločnosti Microsoft, ktoré sú už zahrnuté vo vašej zmluve, a podlieha všetkým dodatočným podmienkam, ktoré sa vzťahujú na pilotné služby. Nie všetky pilotné služby budú dostupné vo všetkých oblastiach.
- **Využívanie služieb:** Všetky služby vrátane akýchkoľvek doplnkových služieb zakúpených počas doby účinnosti objednávky prác podpory a ako jej súčasť prepadnú, ak nebudú využité počas doby účinnosti príslušnej objednávky prác.
- **Plánovanie služieb:** Plánovanie služieb závisí od dostupnosti zdrojov, a ak nebude splnená požiadavka minimálneho počtu registrovaných účastníkov, semináre môžu byť zrušené.
- **Vzdialený prístup:** Na základe vašej požiadavky môžeme získať prístup k vášmu systému prostredníctvom pripojenia na diaľku s cieľom analyzovať problémy. Naši pracovníci budú pristupovať len k systémom, ku ktorým im poskytnete oprávnenia. Na využitie asistencie formou pripojenia na diaľku nám musíte poskytnúť príslušný prístup a potrebné vybavenie.
- **Zákaznícke údaje:** Niektoré služby môžu vyžadovať, aby sme ukladali vaše zákaznícke údaje, spracovávali ich a pristupovali k nim. V takom prípade používame technológie schválené spoločnosťou Microsoft, ktoré spĺňajú požiadavky našich zásad a procesov ochrany údajov. Ak nás požiadate, aby sme používali technológie neschválené spoločnosťou Microsoft, uvedomujete si a súhlasíte s tým, že nesiete výhradnú zodpovednosť za integritu a zabezpečenie svojich zákazníckych údajov a že spoločnosť Microsoft nepreberá žiadnu zodpovednosť v súvislosti s používaním technológií schválených iným subjektom ako Microsoft.
- **Zásady zrušenia:** Ak požiadate o zrušenie vopred naplánovanej služby, musí sa to vykonať aspoň 14 dní vopred, aby vám bola prípadne vrátená celá suma. Za zrušenia 6 až 13 dní vopred sa účtuje poplatok vo výške 50 % ceny služby. Akékoľvek zrušenie 5 alebo menej dní vopred bude spoplatnené v plnej výške (100 %) ceny služby.
- **Doplnkové služby:** Pri nákupe doplnkových služieb môžeme požadovať zahrnutie správy úspechu a poskytovania služieb, aby sme uľahčili ich doručenie. Nie všetky doplnkové služby sú dostupné aj vo vašej krajine. Podrobné informácie vám poskytne dodávateľ služieb.
- **Výmena služieb:** Ak ste si objednali jeden typ služby a prajete si ho zmeniť na iný, môžete použiť ekvivalentnú hodnotu pre alternatívnu službu, ak je k dispozícii a ak s tým bude súhlasiť váš dodávateľ služieb.
- **Prístup ku kódom:** Súhlasíte, že jediný kód iného subjektu ako Microsoft, ku ktorému nám poskytnete prístup, je kód, ktorý vlastníte. Môže to zahŕňať výstupy zo služieb, poradenstvo a vedenie súvisiace s kódom, ktorý vlastníte vy alebo spoločnosť Microsoft, alebo priame poskytovanie či iné služby podpory.

- **Reaktívne služby:** Pri poskytovaní reaktívnych služieb spoločnosť Microsoft neposkytuje žiaden kód akéhokoľvek druhu s výnimkou vzorkového kódu. Preberáte všetky riziká spojené s implementáciou akéhokoľvek kódu poskytnutého spoločnosťou Microsoft pri vykonávaní služieb podpory a nesiete zodpovednosť za všetky testy, kontroly, zabezpečenie kvality, dodržiavanie právnych predpisov, nariadení alebo noriem, údržbu, nasadenie a iné postupy spojené s kódom poskytnutým spoločnosťou Microsoft pri vykonávaní služieb podpory vcelku alebo čiastočne, či už vo vašom prostredí Microsoft, alebo pri akomkoľvek inom nasadení.
- **Požiadavky na platformu:** Na zakúpené služby sa môžu vzťahovať minimálne požiadavky na platformu.
- **Poskytovanie služieb:** Vaším zákazníkom nemožno takto sprostredkované poskytovať služby. Ak sú návštevy na mieste vzájomne odsúhlasené a nie sú uhradené vopred, budeme vám fakturovať primerané cestovné výdavky a výdavky na ubytovanie a stravu.
- **Služby podpory GitHub:** Poskytuje ich spoločnosť GitHub, Inc., stopercentná dcérska spoločnosť spoločnosti Microsoft Corporation. Bez ohľadu na akékoľvek protichodné ustanovenia vo vašej objednávke prác sa na vaše obstaranie služieb podpory GitHub vzťahuje Vyhlásenie o ochrane osobných údajov GitHub, Dodatok o ochrane údajov GitHub a Dodatok o bezpečnosti.
- **Komunikácia používateľov:** Súhlasíte s tým, že používateľom môžeme na platnú a aktívnu firemnú e-mailovú adresu posilať informácie o produktoch a funkciách prostredníctvom materiálov označených ako aktualizácie zabezpečenia, bulletinov, blogov, bezpečnostné informácie, servisné oznámenia a podobná dokumentácia. Vaši používatelia musia mať k dispozícii vhodný mechanizmus na vyjadrenie explicitného nesúhlasu s takouto komunikáciou.
- **Ďalšie podmienky a predpoklady:** Môžu byť stanovené v príslušných dodatkoch.

2.8 Vaše povinnosti

Vaše povinnosti:

Okrem povinností stanovených v príslušných dodatkoch máte aj nasledujúce povinnosti. Ak si ich nesplníte, môže dochádzať k omeškaniam služieb:

- **Správca služieb podpory:** Vyberiete si správcu služieb podpory, ktorý bude viesť váš tím a riadiť všetky aktivity podpory vrátane interných procesov na odoslanie žiadostí o služby podpory k nám.
- **Služby podpory pre viaceré krajiny:** Ak si zakúpite služby podpory pre viaceré krajiny, budete musieť určiť menovaného správcu služieb podpory pre svoje hostiteľské miesto podpory. Táto osoba bude viesť váš lokálny tím a riadiť všetky aktivity podpory vrátane interných procesov na odoslanie žiadostí o služby podpory k nám. Možno tiež budete musieť určiť menovaného správcu služieb podpory na iných miestach podpory.
- **Kontaktné osoby pre reaktívnu podporu:** Podľa potreby môžete určiť kontaktné osoby pre reaktívnu podporu, ktoré budú vytvárať žiadosti o podporu prostredníctvom webovej stránky podpory spoločnosti Microsoft alebo telefonicky. Správcovia cloudu daných služieb tiež môžu predkladať žiadosti o podporu pre služby cloudu na portáli podpory príslušnej služby.
- **Požiadavky na podporu online služieb:** Správcovia cloudu musia odosielať požiadavky na podporu online služieb prostredníctvom vhodného portálu na podporu online služieb.
- **Odoslanie požiadavky na službu:** Pri odosielaní požiadavky na službu by mali vaše reaktívne podporné kontakty poskytnúť základné informácie o probléme a mali by ho vedieť reprodukovať. To pomôže spoločnosti Microsoft pri diagnostikovaní a riešení problému. Tieto kontaktné osoby by mali byť tiež informované o podporovaných produktoch spoločnosti Microsoft a o prostredí spoločnosti

Microsoft s cieľom pomôcť vyriešiť systémové problémy a pomôcť spoločnosti Microsoft pri analýze a riešení požiadaviek na služby.

- **Stanovenie a riešenie problému:** Pri odosielaní požiadavky na službu môžu byť vaše kontakty pre reaktívnu podporu požiadané, aby vykonali stanovenie problému a činnosti riešenia podľa našich požiadaviek. Tieto činnosti môžu zahŕňať trasovanie siete, záznam chybových hlásení, zhromažďovanie informácií o konfigurácii, zmenu konfigurácií produktov, inštaláciu nových verzií alebo súčastí softvéru či úpravu procesov.
- **Plánovanie služieb:** Súhlasíte s tým, že v spolupráci s nami budete plánovať využívanie služieb na základe zakúpených služieb.
- **Aktualizácie kontaktných osôb:** Súhlasíte s tým, že nás bude informovať o všetkých prípadných zmenách určených kontaktných osôb uvedených v objednávke prác.
- **Správa údajov:** Vašou povinnosťou je zálohovanie údajov a rekonštrukcia stratených alebo pozmenených súborov v dôsledku katastrofických zlyhaní. Takisto musíte implementovať postupy nevyhnutné na zaistenie integrity a zabezpečenie vášho softvéru a údajov.
- **Spätná väzba:** Súhlasíte s tým, že pokiaľ to bude možné, poskytnete odpovede v rámci prieskumov spokojnosti zákazníkov, ktoré vám môžeme pravidelne predkladať v súvislosti s danými službami.
- **Náklady:** Zodpovedáte za všetky cestovné náklady a ďalšie výdavky, ktoré vzniknú vašim zamestnancom alebo zmluvným dodávateľom.
- **Ďalšie povinnosti:** Váš dodávateľ služieb vás môže požiadať o splnenie ďalších povinností týkajúcich sa zakúpenej služby.
- **Cloudové služby:** Keď v rámci tejto podpory používate cloudové služby, musíte si zakúpiť alebo mať existujúce predplatné alebo dátový plán pre príslušnú online službu.
- **Žiadosti o proaktívne služby:** Súhlasíte s tým, že žiadosti o proaktívne služby a rozšírené riešenia spoločne s potrebnými alebo príslušnými údajmi budete predkladať najmenej 60 dní pred dátumom uplynutia doby účinnosti príslušnej objednávky prác.
- **Prístup:** Súhlasíte s tým, že nášmu tímu poskytovania služieb v priestoroch zákazníka poskytnete prístup k svojim interným systémom a diagnostickým nástrojom, a ak je to potrebné, aj primeraný prístup k telefónu a vysokorýchlostnému internetu.

Príloha A: Tabuľky typov závažnosti

Táto príloha obsahuje sériu tabuliek, ktoré poskytujú vizuálnu reprezentáciu typov a úrovní závažnosti incidentov. Upozorňujeme, že tieto tabuľky sú doplnkové a ich cieľom je poskytnúť ďalšie informácie o úrovniach závažnosti incidentov. Mali by sa používať v spojení s hlavným textom na komplexné pochopenie témy.

Reaktívna podpora – typy závažnosti incidentov

Ak potrebujete podporu pri riešení problémov, pozrite si situácie závažnosti v tabuľke nižšie:

Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
<p>Závažnosť 1</p> <p>Kritický obchodný systém nefunguje:</p> <p>Podnikanie je v ohrození. Úplná strata kritickej aplikácie alebo riešenia.</p> <p>Vyžaduje sa okamžitá pozornosť</p>	<p>Komponenty Azure¹</p> <p>- prvá telefonická odozva do 15 minút alebo menej</p> <p>Všetky ostatné produkty a služby – prvá telefonická odozva do jednej hodiny alebo menej</p> <p>Priradenie zdrojov pre kritické situácie²</p> <p>Nepretržité riešenie problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni³</p> <p>Rýchla eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft</p> <p>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p>	<p>Oznámenie situácie vašim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p> <p>Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni³</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p> <p>Oznamovanie telefonicky alebo cez web</p>
<p>Závažnosť A</p> <p>Kritický obchodný systém degradoval:</p> <p>Významná strata alebo poškodenie služieb</p> <p>Vyžaduje pozornosť do jednej hodiny</p>	<p>Prvá telefonická odozva do jednej hodiny</p> <p>Dohľad nad kritickej situáciou²</p> <p>Nepretržité riešenie problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni²</p>	<p>Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni³</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p> <p>Oznamovanie telefonicky alebo cez web</p>
<p>Závažnosť B</p> <p>Stredne závažný vplyv na obchod:</p>	<p>Prvá telefonická odozva do dvoch hodín</p>	<p>Priradenie vhodných zdrojov, ktoré zjednotia úsilie so spoločnosťou Microsoft</p>

Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
Stredne závažná strata alebo zhoršenie kvality služieb, možno však pokračovať v práci na primerane zníženej úrovni Vyžaduje pozornosť do dvoch pracovných hodín ⁴	Riešenie problémov iba počas pracovnej doby ⁴	Prístup a odozva osoby s oprávnením na riadenie zmien do štyroch pracovných hodín Oznamovanie telefonicky alebo cez web
Závažnosť C Nízky vplyv na obchod: Služba je v podstatnej miere funkčná s menšími obmedzeniami alebo bez obmedzení Vyžaduje pozornosť do štyroch pracovných hodín ⁴	Prvá telefonická odozva do štyroch hodín Riešenie problémov iba počas pracovnej doby ⁴	Presné kontaktné údaje osoby zodpovednej za prípad Odozva do 24 hodín Oznamovanie telefonicky alebo cez web

¹ Uvedený čas odozvy pre vaše komponenty Azure nezahŕňa Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ani správu fakturácie a predplatného.

² Zdroje pre kritické situácie pomáhajú pri rýchlom riešení problémov prostredníctvom aktívneho zapojenia sa do riešenia prípadu, eskalácie, zabezpečenia vhodných prostriedkov a koordinácie.

³ Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť úroveň závažnosti.

⁴ Pracovná doba je zvyčajne definovaná od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov. Pracovná doba sa môže vo vašej krajine mierne líšiť.

Kritické služby pre platformu Azure a kritické služby pre platformu Azure Plus – typy závažnosti incidentov

Ak potrebujete podporu pri riešení problémov, pozrite si situácie závažnosti v tabuľke nižšie:

Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
Závažnosť 1 Kritický obchodný systém nefunguje: Podnikanie je v ohrození. Úplná strata kritickej aplikácie alebo riešenia	Prvá telefonická odozva do 15 minút Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni ¹	Oznamovanie telefonicky alebo cez web Oznámenie situácie vašim vedúcim manažerom podľa požiadavky

Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať Vyžaduje sa pozornosť do 15 minút	Prístup ku skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft Automatické pridelenie senior manažéra incidentov ² Rýchla eskalácia prevádzkovým tímom cloudu v spoločnosti Microsoft	Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni ¹ Rýchly prístup a odpoveď
Závažnosť A Kritický obchodný systém degradoval: Významná strata alebo poškodenie služieb	Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky	

¹ Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo reagovať, aby mohla spoločnosť Microsoft pokračovať v riešení problému, spoločnosť Microsoft môže byť nútená znížiť podporu z pôvodných 24 hodín denne a 7 dní v týždni

² Zdroje Enhanced Incident Management pomáhajú pri rýchlom riešení problémov prostredníctvom aktívneho zapojenia sa do riešenia prípadu, eskalácie, zabezpečenia vhodných prostriedkov a koordinácie.

Azure Event Management – typy závažnosti incidentov

V prípade cloudových riešení Azure by sa žiadosti o podporu súvisiace s incidentmi počas udalosti mali podávať prostredníctvom portálu Microsoft Azure, pričom sa v opise prípadu uvedie AEM.

Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
Závažnosť 1 Kritický obchodný systém nefunguje: Podnikanie je v ohrození. Úplná strata kritickej aplikácie alebo riešenia Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať Vyžaduje sa pozornosť do 15 minút	Prvá telefonická odozva do 15 minút a rýchla eskalácia v rámci spoločnosti Microsoft ² Priradenie zdrojov pre kritické situácie do 30 minút. Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni ¹ Prístup k skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft a rýchla	Oznámenie situácie vašim vedúcim manažérom podľa požiadavky Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni ¹ Rýchly prístup a odpoveď

<p>Závažnosť A</p> <p>Kritický obchodný systém degradoval:</p> <p>Významná strata alebo poškodenie služieb</p>	<p>eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft</p> <p>Zapojenie inžinierov podpory, ktorí poznajú konfiguráciu vášho riešenia. Ak je to vhodné, títo inžinieri môžu pomáhať a usmerňovať proces správy incidentov</p> <p>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p>	
---	--	--

¹ Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne reagovať, aby spoločnosť Microsoft mohla pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu 24 hodín/7 dní v týždni.

² Služby podpory AEM sú dostupné iba v angličtine.

Spoločnosť Microsoft poskytne po udalosti dodatočné zhrnutie všetkých prípadov otvorených počas okna reaktívnej podpory a zabezpečí vyriešenie týchto prípadov.

Kritické služby zabezpečenia Plus – typy závažnosti incidentov

Závažnosť a situácia kritických služieb zabezpečenia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
<p>Závažnosť 1</p> <p>Kritický obchodný systém nefunguje:</p> <p>Podnikanie je v ohrození. Úplná strata kritickej aplikácie alebo riešenia.</p> <p>Vyžaduje sa okamžitá pozornosť</p>	<p>Čas prvotnej odozvy do 15 minút</p> <p>Pokročilí technici zabezpečenia zákaznických služieb (CSS)</p> <p>Nepretržité riešenie problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Splnomocnenie zapojiť bezpečnostných technikov podľa potreby</p>	<p>Oznámenie situácie vašim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p> <p>Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p>
<p>Závažnosť A</p> <p>Kritický obchodný systém degradoval:</p> <p>Významná strata alebo poškodenie služieb</p> <p>Vyžaduje sa pozornosť do 15 minút</p>	<p>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p>	<p>Oznamovanie telefonicky alebo cez web</p> <p>Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p> <p>Oznamovanie telefonicky alebo cez web</p>

¹ Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu z pôvodných 24 hodín/7 dní v týždni. Služby podpory riešenia problémov sú dostupné iba v angličtine.

Rýchla odozva – typy závažnosti incidentov

Ak potrebujete podporu pri riešení problémov, pozrite si situácie závažnosti v tabuľke nižšie:

Závažnosť rýchlej odozvy a odpovede	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
<p>Závažnosť 1</p> <p>Kritický obchodný systém nefunguje:</p> <p>Podnikanie je v ohrození. Úplná strata kritickej aplikácie alebo riešenia</p> <p>Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať</p> <p>Vyžaduje sa pozornosť do 15 minút</p>	<p>Prvá telefonická odozva do 15 minút</p> <p>Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Prístup ku skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft²</p> <p>Rýchla eskalácia prevádzkovým tímom cloudu v spoločnosti Microsoft</p>	<p>Oznámenie situácie vašim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p> <p>Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p>
<p>Závažnosť A</p> <p>Kritický obchodný systém degradoval:</p> <p>Významná strata alebo poškodenie služieb</p>	<p>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p>	

¹ Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo reagovať, aby mohla spoločnosť Microsoft pokračovať v riešení problému, spoločnosť Microsoft môže byť nútená znížiť podporu z pôvodných 24 hodín denne a 7 dní v týždni

² Podpora riešenia problémov v rámci rýchlej odozvy je dostupná iba v angličtine a japončine

Jednotná vylepšená odozva – typy závažnosti incidentov

Ak potrebujete podporu pri riešení problémov, pozrite si situácie závažnosti v tabuľke nižšie:

Závažnosť situácie vyžadujúcej vylepšenú odozvu	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
<p>Závažnosť 1</p> <p>Kritický obchodný systém nefunguje:</p> <p>Podnikanie je v ohrození. Úplná strata kritickej aplikácie alebo riešenia.</p> <p>Vyžaduje sa okamžitá pozornosť</p>	<p>Komponenty Azure¹</p> <p>- prvá telefonická odozva do 15 minút alebo menej</p> <p>Všetky ostatné produkty a služby – prvá telefonická odozva do 30 minút alebo menej</p> <p>Automatické pridelenie senior manažéra incidentov²</p> <p>Nepretržité riešenie problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni³</p> <p>Rýchla eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft</p> <p>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p>	<p>Oznámenie situácie vašim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p> <p>Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni³</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p> <p>Oznamovanie telefonicky alebo cez web</p>
<p>Závažnosť A</p> <p>Kritický obchodný systém degradoval:</p> <p>Významná strata alebo poškodenie služieb</p> <p>Vyžaduje sa pozornosť do 30 minút</p>	<p>Prvá telefonická odozva do 30 minút</p> <p>Automatické pridelenie senior manažéra incidentov²</p> <p>Nepretržité riešenie problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni³</p>	<p>Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni³</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p> <p>Oznamovanie telefonicky alebo cez web</p>

¹ Uvedený čas odozvy pre komponenty Azure zákazníka sa nevzťahuje na US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh ani Universal Print.

² Zdroje Enhanced Incident Management pomáhajú pri rýchlom riešení problémov prostredníctvom aktívneho zapojenia sa do riešenia prípadu, eskalácie, zabezpečenia vhodných prostriedkov a koordinácie.

³ Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo reagovať, aby mohla spoločnosť Microsoft pokračovať v riešení problému, spoločnosť Microsoft môže byť nútená znížiť úroveň závažnosti.

Príloha B: Služby riadenia úspechu

Táto príloha obsahuje sériu tabuliek, ktoré poskytujú vizuálnu reprezentáciu pilierov, aktivít a výsledkov služieb riadenia úspechu.

Služby riadenia úspechu

- Pokiaľ nie je inak uvedené tu alebo v objednávke prác, služby riadenia úspechu sú súčasťou zmluvy.
- Služby riadenia úspechu sa poskytujú digitálne alebo prostredníctvom správcov kont pre zákaznícky úspech.
- Tieto zdroje môžu fungovať na diaľku alebo priamo na vašom pracovisku a budú s vami spolupracovať pri realizácii nasledujúcich činností:

Piliere	Aktivity	Opis aktivity
<p>Stav riešenia: Cieľom je pomôcť vám vyťažiť z vašich investícií do cloudu od spoločnosti Microsoft maximum tým, že zabezpečíte, aby boli v dobrom stave, optimalizované a odolné. Prostredníctvom našej správy programu dobrého stavu zariadení zákazníkov s vami spolupracujeme na plánovaní a implementácii akcií a odporúčaní, ktoré zlepšia prevádzkový stav vašich cloudových riešení od spoločnosti Microsoft. Naše odborné znalosti v oblasti správy problémov vám pomôžu identifikovať a vyriešiť opakujúce sa problémy, ktoré ovplyvňujú výkon a spoľahlivosť vášho cloudu. Vykonávaním pravidelných činností, ktoré vám pomôžu pripraviť sa na veľké incidenty a výpadky s rizikom narušenia vašich obchodných operácií, vám pomôžeme aj s pripravenosťou na katastrofy.</p> <p>Okrem toho vám odporúčame zapojiť nás do kontroly vašej odolnosti a zabezpečenia, aby sme vám pomohli identifikovať a riešiť príležitosti na zlepšenie odolnosti a zabezpečenia vašich dôležitých obchodných funkcií, ktoré sa spoliehajú na cloud.</p>	Správa programu dobrého stavu zariadení zákazníkov	Zlepšite a urýchlite dobrý stav zariadení zákazníkov zameraním sa na zjednodušenie a prevádzkovú dokonalosť.
	Správa problémov	Identifikujte a reagujte na kľúčové problémy, vytvorte a/alebo generujte prehľady a odporučte vhodnú nápravu.
	Proaktívna odolnosť	Zlepšite odolnosť ako internú schopnosť systému odolávať zlyháním a rýchlo sa zotaviť, čím sa minimalizuje vplyv na zákazníkov a obchodné výsledky.
	Proaktívne zabezpečenie	Zlepšite zabezpečenie a dodržiavanie predpisov prostredníctvom implementácie bezpečnostných riešení spoločnosti Microsoft.
	Pripravenosťou na katastrofy	Zabezpečte, aby boli zákazníci pripravení na krízu a organizovanie tímu spoločnosti Microsoft.
<p>Prijatie a plánovanie: Pomôžeme vám s plánovaním a implementáciou cloudových technológií, ktoré transformujú vašu organizáciu. Poskytujeme služby riadenia programu úspechu, ktoré vám pomôžu dosiahnuť vaše technologické a obchodné ciele. Pomôžeme vám urýchliť implementáciu, prijatie a zhodnotenie cloudových technológií spoločnosti Microsoft. Prostredníctvom služieb správy programu dobrého stavu zariadení zákazníkov vám tiež pomôžeme zlepšiť stav vašich investícií do cloudu spoločnosti Microsoft. Prostredníctvom služieb optimalizácie technológií vám pomôžeme identifikovať príležitosti na zníženie nákladov na cloud a softvér.</p>	Riadenie programu úspechu	Riadenie vzťahov a nepretržitá organizácia priebežného plánovania kont, zosúladenia a overovania zákaznických výsledkov/hodnoty, ako je stanovené v plánoch úspechu zákazníka.
	Optimalizácia technológií	Maximalizujte investície zákazníkov prostredníctvom optimalizácie cloudu.
	Aktualizácie technológií a zabezpečenia	Investície do cloudu a infraštruktúra sa neustále aktualizujú na najnovšie vydané aktualizácie.

Unified Enterprise Support Services Description

<p>Prostredníctvom technologických a bezpečnostných aktualizácií vás informujeme o dôležitých aktualizáciách produktov, zabezpečenia, služieb a funkcií. Prostredníctvom služieb správy životného cyklu vám poradíme a pomôžeme vám vyriešiť problémy s technológiami na konci životnosti.</p>	Služby správy životného cyklu	Zabezpečte, aby zákazníci mali aktuálny plán správy životného cyklu.
<p>Výkonné partnerstvo: Spolupracujeme s vami ako partneri a podieľame sa na zodpovednosti a odmenách za vaše investície do spoločnosti Microsoft. Budujeme silné väzby medzi vašimi a našimi vedúcimi pracovníkmi, aby sme pochopili vaše ciele a podporili vaše programy úspechu. Ponúkame služby, ktoré vám pomôžu naplánovať a dosahovať konkrétne výsledky pomocou cloudových technológií spoločnosti Microsoft. Pomáhame vám pracovať rýchlejšie, vyťažiť maximum z vašich cloudových riešení a dosiahnuť vyššiu hodnotu od spoločnosti Microsoft.</p>	Riadenie vzťahov so zákazníkmi	Bezproblémový úspešný vzťah medzi zákazníkom a spoločnosťou Microsoft.

© 2024 Microsoft Corporation. Všetky práva vyhradené. Akékoľvek používanie alebo distribuovanie týchto materiálov bez výslovného povolenia spoločnosti Microsoft Corp. je prísne zakázané.

Microsoft a Windows sú registrované ochranné známky spoločnosti Microsoft Corporation v Spojených štátoch alebo v ďalších krajinách.

Názvy skutočných spoločností a produktov uvedené v tomto dokumente môžu byť ochrannými známkami ich príslušných vlastníkov.