

# Opis storitev poenotene podpore Microsoft za podjetja (USSD)

Julij 2023

# Kazalo vsebine

1	O tem dokumentu .....	3
2	Storitve podpore.....	4
	<b>2.1 Kako kupiti .....</b>	<b>4</b>
	<b>2.2 Opis storitev.....</b>	<b>5</b>
	Sprotne storitve.....	5
	Storitve načrtovanja.....	5
	Odzivnostne storitve.....	10
	Upravljanje zagotavljanja storitev .....	12
	<b>2.3 Izboljšane storitve in rešitve .....</b>	<b>14</b>
	Izboljšan dodeljeni inženiring.....	14
	Poenoten izboljšan odziv.....	17
	Hiter odziv .....	19
	Upravljanje dogodkov Azure.....	20
	Neposreden dostop do inženirske skupine za Office 365.....	22
	Podpora za razvijalce.....	22
	GitHub Engineering Direct.....	23
	Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje .....	23
	Azure Engineering Direct.....	23
	Izboljšane rešitve kibernetске varnosti .....	23
	<b>2.4 Podpora v več državah .....</b>	<b>28</b>
	Pregled storitev podpore v več državah.....	28
	Kako kupiti.....	28
	Dodatni pogoji in določila za podporo v več državah.....	29
	<b>2.5 Dodatni pogoji in določila.....</b>	<b>29</b>
	<b>2.6 Vaše odgovornosti .....</b>	<b>31</b>

# 1 O tem dokumentu

Opis storitev poenotene podpore Microsoft za podjetja vsebuje informacije o storitvah podpore, ki so na voljo za nakup pri Microsoftu.

Preberite opis storitev, ki jih kupite, vključno z morebitnimi pogoji, zavrnitvami odgovornosti, omejitvami in vašimi odgovornostmi. Storitve, ki jih kupite, bodo navedene v vašem delovnem nalogu za storitve Enterprise Services (delovni nalog) ali drugi upoštevni izjavi o storitvah, ki se sklicuje na ta dokument in ga vključuje.

Vse storitve, navedene v tem dokumentu, niso na voljo po vsem svetu. Za podrobnosti o tem, katere storitve so na voljo za nakup na vašem območju, se obrnite na zastopnika za Microsoftove storitve. Storitve, ki so na voljo, se lahko spremenijo.

## 2 Storitve podpore

Microsoftove storitve poenotene podpore so nabor celovitih storitev za podporo podjetjem, ki pomagata pospešiti prehod poslovanja v oblak, optimizirati vaše rešitve IT in uporabiti tehnologijo za uresničitev novih poslovnih priložnosti v kateri koli fazi življenjskega cikla IT. Storitve podpore vključujejo:

- sprotne storitve za pomoč pri vzdrževanju dobrega stanja vaše infrastrukture IT in poslovanja
- upravljanje zagotavljanja storitev za omogočanje načrtovanja in izvedbe
- storitve za prednostno reševanje težav 24 ur dnevno in vse dni v tednu za hiter odziv in karseda kratke prekinitve delovanja

### 2.1 Kako kupiti

Storitve podpore so na voljo kot osnovni paket, z dodatnimi storitvami, ali kot izboljšane storitve in rešitve na podlagi obstoječe pogodbe o osnovnem paketu, ki je naveden v delovnem nalogu za Enterprise Services, kot je opisano spodaj.

Možnost	Opis
Osnovni paket	Kombinacija sprotnih in odzivnostnih storitev ter storitev upravljanja izvedbe, ki zagotavljajo podporo za Microsoftove izdelke in/ali spletne storitve, ki so v uporabi v vaši organizaciji. Del vašega osnovnega paketa vključuje Flex Allowance* za uporabo dodatnih sprotnih storitev (označenih z »+«), izboljšanih storitev in rešitev in/ali prilagojenih sprotnih storitev za vaš osnovni paket. Osnovni paket vključuje storitve, ki so v tem razdelku predstavljene z oznako »✓«.
Dodatne storitve	Med obdobjem veljavnosti delovnega naloga so kot dodatek k osnovnemu paketu na voljo dodatne storitve podpore, ki vključujejo sprotne storitve in so v tem razdelku predstavljene z oznako »+«.
Izboljšane storitve in rešitve	Med obdobjem veljavnosti delovnega naloga so kot dodatek k osnovnemu paketu podpore na voljo storitve podpore, ki zajemajo določen Microsoftov izdelek ali strankin sistem IT in so v tem razdelku predstavljene z oznako »+«.
Podpora v več državah	Podpora v več državah zagotavlja podporo na več lokacijah za podporo, kot je opisano v vašem delovnem nalogu (ali v vaših delovnih nalogih).

\*Flex Allowance je fleksibilni del cene vašega osnovnega paketa in se upošteva za nakup sprotnih storitev, izboljšanih storitev in rešitev, sprotnih kreditov ali prilagojenih sprotnih storitev za čas nakupa storitev. Vaš Microsoftov predstavnik vam bo predstavil delež cene vašega osnovnega paketa, ki ga lahko uporabite kot Flex Allowance. Za dodelitev Flex Allowance veljajo naslednji pogoji:

- Do 20 % ali 50.000 USD (kar je več) svojega dodeljenega Flex Allowance lahko namenite nakupu sprotnih kreditov ali prilagojenih sprotnih storitev.
- Flex Allowance je dodeljen na letni osnovi, vse storitve, za katere se je uporabljal Flex Allowance, pa je treba izkoristiti v upoštevem letnem obdobju.
- Flex Allowance ne morete uporabiti za storitve upravljanja zagotavljanja storitev, kot tu definirano.
- Če ste naročili eno vrsto storitve s Flex Allowance in jo želite zamenjati z drugo vrsto storitev, lahko enakovredno vrednost uporabite za drugo storitev, kjer je na voljo in ste se to dogovorili z virom, odgovornim za dostavo storitev.
- Flex Allowance, ki je na razpolago, mora biti izkoriščen v času izvedbe pogodbe, ali pa ostane neizkoriščen.

## 2.2 Opis storitev

V tem razdelku so opisane možnosti, ki se kombinirajo za oblikovanje vašega paketa storitev podpore. Prav tako so navedene storitve, ki jih lahko dodate k osnovnemu paketu ali med obdobjem trajanja pogodbe.

### Sprotne storitve

Sprotne storitve pomagajo preprečiti težave v vašem okolju Microsoft in se načrtujejo, da se zagotovita razpoložljivost in izvedba virov med trajanjem upoštevne delovne naloga. Sprotne storitve v nadaljevanju so na voljo, kot je navedeno spodaj ali podrobno opisano v delovnem nalogu. Izvedba na mestu uporabe morda ni na voljo za vse storitve in na vseh geografskih območjih. Storitve bo izvedena na daljavo, v kolikor ni bilo drugače dogovorjeno v pisni obliki in za doplačilo oziroma v kolikor ni bila izrecno prodana kot storitev na mestu uporabe.

### Storitve načrtovanja

Storitve načrtovanja ponujajo ocene in preglede trenutne infrastrukture, podatkov, programske opreme in varnostnega okolja, na podlagi katerih lahko načrtujete ukrepe za odpravljanje morebitnih težav, nadgradnje, uvajanje ali izvedbo rešitev skladno z zelenimi rezultati.

Vrste storitev načrtovanja	Načrt
<b>Potrditev zasnove</b>	<b>+</b>

*+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti*

**Potrditev zasnove:** dejavnost zbiranja dokazil, na podlagi katerih lahko stranka oceni izvedljivost predlagane tehnične rešitve. Dokazila so lahko v obliki delujočih prototipov, dokumentov in načrtov, vendar običajno ne izdelkov, ki so pripravljeni za redno uporabo.

### Storitve izvedbe

Storitve izvedbe ponujajo tehnično strokovno znanje in strokovno znanje za projektno vodenje za pospešitev načrtovanja, uvajanja, selitve, nadgradnje in izvedbe Microsoftovih tehnoloških rešitev.

Vrste storitev izvedbe	Načrt
<b>Storitve priprave na uporabo</b>	<b>+</b>

**+** - Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

**Storitve priprave na uporabo:** neposredna dejavnost z Microsoftovim virom, ki zagotavlja pomoč pri uvajanju, selitvi, nadgradnji ali razvoju funkcij. To lahko vključuje pomoč pri načrtovanju in preverjanju preskusne ali operativne delovne obremenitve z Microsoftovimi izdelki.

## Storitve vzdrževanja

Storitve za vzdrževanje pomagajo preprečiti težave v vašem Microsoftovem okolju in se običajno načrtujejo vnaprej pred zagotavljanjem storitev, da se zagotovi razpoložljivost virov.

Vrste storitev vzdrževanja	Načrt
<b>Ocena na zahtevo</b>	✓
<b>Program ocenjevanja</b>	<b>+</b>
<b>Ocena brez povezave</b>	<b>+</b>
<b>Sprotno spremljanje</b>	<b>+</b>
<b>Programi sprotnih postopkov (POP)</b>	<b>+</b>
<b>Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev (RAP kot storitev)</b>	<b>+</b>

✓ – Vključeno v osnovni paket.

**+** - Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

**Ocena na zahtevo:** dostop do samopostrežne spletne platforme za samodejno oceno, ki uporablja analize dnevnikov in ocenjuje vašo uveljavitev Microsoftove tehnologije. Ocene na zahtevo zajemajo omejene tehnologije. Uporaba te storitve ocenjevanja zahteva aktivno storitev Azure z zadostnimi omejitvami prenosa podatkov za omogočanje uporabe storitve ocenjevanja na zahtevo. Microsoft bo zagotovil pomoč, da se omogoči namestitev storitve. Skupaj z oceno na zahtevo in za doplačilo sta na voljo Microsoftov vir na mestu uporabe (za največ dva dneva) ali Microsoftov vir na daljavo (za največ en dan), ki lahko zagotovita pomoč pri analizi podatkov in določanju prednosti priporočil za izboljševanje glede na vašo pogodbo o storitvah. Ocene na mestu uporabe morda niso na voljo na vseh območjih.

**Program ocenjevanja:** ocena načrtovanja, postopkov tehnične izvedbe ali upravljanja sprememb za Microsoftove tehnologije, ki jih imate, glede na Microsoftove priporočene postopke. Microsoftov vir bo na koncu ocenjevanja sodeloval neposredno z vami pri odpravljanju morebitnih težav in zagotovil poročilo, ki vsebuje tehnično oceno vašega okolja, ki lahko vključuje tudi načrt za odpravljanje težav.

**Ocena brez povezave:** samodejna ocena vaše uveljavitve Microsoftove tehnologije s podatki, ki jih je na vaši lokaciji na daljavo zbral Microsoftov vir. Microsoft analizira zbrane podatke z orodji v vaših prostorih ter pripravi poročilo o naših ugotovitvah in priporočila za izboljševanje.

**Sprotno spremljanje:** dobava orodij za spremljanje tehničnih postopkov in priporočila za optimiziranje postopkov upravljanja strežniških dogodkov. Ta storitev vam pomaga izdelati matrike dogodkov, izvesti revizije večjih težav in ustvariti načrt za trajno tehnično skupino.

**Programi sprotnih postopkov (POP):** pregled vašega načrtovanja, oblikovanja, izvedbe ali operativnih postopkov glede na Microsoftove priporočene postopke skupaj z vašim osebjem. Ta pregled lokalno ali na daljavo izvede Microsoftov vir.

**Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev (RAP kot storitev):** samodejna ocena vaše uveljavitve Microsoftove tehnologije s podatki, zbranimi na daljavo. Microsoft zbrane podatke nato analizira in pripravi poročilo o ugotovitvah s priporočili za izboljševanje. Ta storitev je na voljo lokalno ali na daljavo.

## Storitve optimizacije

Namen storitev optimizacije je doseči karseda optimalen izkoristek strankine naložbe v tehnologijo. Te storitve lahko vključujejo oddaljeno skrbništvo storitev v oblaku, optimiziranje uvajanja zmožnosti Microsoftovih izdelkov, ki ga izvajajo končni uporabniki, ter zagotavljanje zanesljivega okolja za varnost in preverjanje identitet.

Vrste storitev optimizacije	Načrt
<b>Storitve uvajanja</b>	+
<b>Storitve, namenjene razvijanju</b>	+
<b>Upravljanje storitev IT</b>	+
<b>Varnostne storitve</b>	+

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

**Storitve uvajanja:** storitve podpore pri uvajanju ponujajo zbirko storitev, ki vam pomagajo oceniti zmožnost vaše organizacije, da spreminja, spremlja in optimizira spremembe, povezane z vašim nakupom Microsoftovih tehnologij. To vključuje podporo pri razvoju in izvedbi vaše strategije uvajanja s človeškega vidika sprememb. Stranke imajo dostop do virov s strokovnostjo in znanjem ter povezanih Microsoftovih priporočenih postopkov za podporo pri programu uvajanja.

**Storitve, namenjene razvijanju:** storitve, ki so na voljo kot pomoč vašemu osebju pri postavitvi, uvajanju in podpori programske opreme, razvite z Microsoftovimi tehnologijami.

**Vpogledi v storitve za razvijalce:** letna ocena vaših praks razvoja programov, ki strankam z napotki o priporočenih praksah pomaga pri razvoju programov in rešitev na Microsoftovih platformah.

**Pomoč pri zagotavljanju podpore za razvijanje:** zagotavlja pomoč pri ustvarjanju in razvijanju programov, ki združuje Microsoftove tehnologije na Microsoftovi platformi, in je specializirana za Microsoftova razvijalska orodja in tehnologije ter se prodaja kot količina ur, navedenih v delovnem nalogu.

**Upravljanje storitev IT:** zbirka storitev, katerih namen je, da vam pomagamo podedovano okolje IT razviti s sodobnimi pristopi k upravljanju storitev, ki omogočajo izboljšave inovativnosti, prilagodljivosti, kakovosti in stroškov poslovanja. Sodobne storitve upravljanja storitev IT je

mogoče zagotavljati v obliki oddaljenih ali lokalnih svetovalnih sej ali delavnic, ki pomagajo zagotoviti, da bodo vaši postopki nadzora, upravljanja dogodkov in središča za pomoč optimizirani za upravljanje dinamike storitev v oblaku pri selitvi programa ali storitve v oblak. Storitve upravljanja storitev IT so lahko del programa storitev podpore po meri, ki je na voljo za doplačilo in je lahko opredeljen v prilogi, in na katerega se sklicuje delovni nalog.

**Varnostne storitve:** paleta Microsoftovih varnostnih rešitev vključuje štiri temeljna področja: varnost in identiteta v oblaku, mobilnost, izboljšana podatkovna zaščita in varna infrastruktura. Varnostne storitve strankam pomagajo razumeti, kako svoje infrastrukturo IT, programsko opremo in podatke zaščititi pred notranjimi in zunanji grožnjami ter jih inovativno razvijati. Varnostne storitve so lahko del programa storitev podpore po meri, ki je na voljo za doplačilo in je lahko opredeljen v prilogi, in na katerega se sklicuje delovni nalog.

### Izobraževalne storitve

Izobraževalne storitve ponujajo usposabljanje, ki pomaga izboljšati strokovne in operativne veščine vašega osebja s predavanji na mestu uporabe, prek spleta ali na zahtevo.

Vrste izobraževalnih storitev	Načrt
<b>Izobraževanje na zahtevo</b>	✓
<b>Spletne oddaje</b>	✓
<b>Kratka izobraževanja</b>	+
<b>Delavnice</b>	+

✓ – Vključeno v osnovni paket.

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

**Izobraževanje na zahtevo:** dostop do zbirke spletnega izobraževalnega gradiva in spletnih laboratorijev iz digitalne platforme za knjižnico delavnice, ki jo je razvil Microsoft.

**Spletne oddaje:** dostop do izobraževalnih sej v živo, ki jih gosti Microsoft in so na voljo za številne različne teme o podpori in Microsoftovih tehnologijah ter se izvajajo na daljavo prek spleta.

**Kratka izobraževanja:** kratke interaktivne storitve, ki običajno trajajo en dan ter v obliki predavanja in predstavitve obravnavajo teme o izdelkih in podpori ter jih Microsoftov vir izvaja osebno ali prek spleta.

**Delavnice:** napredne tehnične izobraževalne seje, ki so na voljo za številne različne teme o podpori in Microsoftovih tehnologijah ter jih osebno ali prek spleta izvede Microsoftov vir. Delavnice je mogoče kupiti »na sodelujočega« ali kot posebno izvedbo za vašo organizacijo, kot je določeno v delovnem nalogu. Delavnic ni dovoljeno snemati brez Microsoftovega izrecnega pisnega dovoljenja.



## Dodatne sprotne storitve

Vrste dodatnih sprotnih storitev	Načrt
<b>Sprotne storitve po meri (storitve vzdrževanja, optimizacije in izobraževanja)</b>	+
<b>Svetovalec glede tehnologije podpore</b>	+
<b>Proaktivni pospeševalnik</b>	+
<b>Dodeljeni inženiring</b>	+

+ - Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

**Sprotne storitve po meri:** sodelovanje z Microsoftovimi viri v določenem obsegu – osebno ali prek spleta – za izvedbo storitev po strankinem naročilu, ki sicer niso opisane v tem dokumentu. To sodelovanje vključuje storitve vzdrževanja, optimizacije in izobraževanja.

**Svetovalec glede tehnologije podpore (STA):** storitev po meri, ki omogoča tehnološko oceno, ki podpira poslovne cilje strank, med katerimi so optimizacija, uvajanje ali možnost podpore delovne obremenitve, ki jih ponuja Microsoft. Ta storitev lahko vključuje načrt in tehnična navodila, prilagojena okolju in poslovnim ciljem stranke.

**Proaktivni pospeševalnik:** Storitev, ki jo vodi Microsoftov vir in je sestavljena iz zbranega nabora dejavnosti, ki vam pomagajo doseči tehnični ali poslovni izid na podlagi ciljev za odpravo tveganj pri uvajanju, povečanje razpoložljivosti ali optimiranje učinkovitosti delovanja storitev. S programskim pristopom Microsoftov vir določi nabor dejavnosti, ki je potreben za obveznost in lahko med drugim vključuje analizo vrzeli glede ustreznosti, sprejemanje, optimiranje, prenos znanja, preverjanje dizajna in načrt izvedbe.

**Dodeljeni inženiring (DE):** Kurirane in k rezultatom usmerjene rešitve na podlagi Microsoftovih priporočenih praks in načel, ki pomagajo skrajšati čas, potreben za uresničitev vrednosti. Vrhunski strokovnjak bo tesno sodeloval z vašo ekipo, da bi zagotovil poglobljena tehnična navodila, in po potrebi uporabil druge Microsoftove strokovnjake za pomoč pri uvajanju in/ali optimizaciji vaših Microsoftovih rešitev. Vključno s storitvijo, ki sega od ocenjevanja in načrtovanja, izpopolnjevanja in oblikovanja pa vse do konfiguriranja in izvedbe.

Druge sprotne storitve	Načrt
<b>Dobroimetje za sprotne storitve</b>	+

**Dobroimetje za sprotne storitve:** vrednost zamenljivih storitev, ki je v delovnem nalogu predstavljena kot dobroimetje. Dobroimetje za sprotne storitve je nato mogoče zamenjati ali uporabiti za eno ali več opredeljenih dodatnih storitev, kot je opisano v tem dokumentu, in sicer po trenutnih cenah, ki vam jih priskrbi zastopnik za Microsoftove storitve, odgovoren za vas. Ko boste izbrali razpoložljivo dodatno storitev, bomo vrednost te storitve odšteli od vašega stanja dobropisa, zaokroženo na najbližjo enoto.

## Odzivnostne storitve

Odzivnostne storitve pomagajo pri reševanju težav v vašem okolju Microsoft in se običajno uporabljajo na zahtevo. Naslednje odzivnostne storitve so vključene, kot je potrebno za trenutno podprte Microsoftove izdelke in spletne storitve, razen če je v vašem delovnem nalogu navedeno drugače. Vsa odzivnostna podpora se izvaja na daljavo.

Vrste odzivnostnih storitev	
<b>Podpora s svetovanjem</b>	✓
<b>Podpora pri odpravljanju težav</b>	✓
<b>Upravljanje odzivnostne podpore</b>	✓
<b>Analiza temeljnih vzrokov</b>	+
<b>Dodatek za upravljanje odzivnostne podpore</b>	+

✓ – Vključeno v osnovni paket.

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

**Podpora s svetovanjem:** telefonska podpora za kratkoročne (omejeno na največ šest ur) in nenačrtovane težave za strokovnjake za IT. Podpora s svetovanjem lahko vključuje nasvete, napotke in prenos znanja, ki so vam v pomoč pri uvajanju in uporabi Microsoftovih tehnologij na način, da se izognete običajnim težavam, pri katerih je potrebna podpora, in zmanjšate verjetnost izpadov sistema. Arhitektura, razvoj rešitev in primeri prilagoditev niso zajeti v te storitve svetovanja.

**Podpora pri odpravljanju težav:** pomoč za težave z določenimi simptomi, do katerih pride pri uporabi Microsoftovih izdelkov, kar vključuje odpravljanje določene težave, sporočila o napaki ali funkcije, ki ne deluje, kot je pričakovano za Microsoftove izdelke. Dogodke je mogoče začeti po telefonu ali prek spleta. Zahteve za podporo pri storitvah in izdelkih, ki jih ne pokriva zadevni spletni portal za podporo pri storitvah, se upravljajo s spletnega portala za Microsoftove storitve.

Opredelitve resnosti dogodkov in Microsoftovi predvideni začetni odzivni časi so podrobno opisani v spodnjih preglednicah odzivanja na dogodke. Izraz »odziv na prvi klic« je opredeljen kot prvi nesamodejni stik po telefonu ali e-pošti.

Na vašo zahtevo bomo pri reševanju zapletenih težav z nezdružljivostjo izdelkov različnih dobaviteljev morda sodelovali z zunanjimi dobavitelji tehnologije, vendar so ti zunanji dobavitelji odgovorni za podporo svojih izdelkov.

Resnost dogodka določa stopnjo odziva v Microsoftu in predvidene začetne odzivne čase ter vaše obveznosti. Dolžni ste pripraviti povzetek poslovnega učinka na svojo organizacijo po posvetovanju z nami, Microsoft pa vam dodeli ustrezno raven varnosti. Če je zaradi poslovnega učinka dogodka to potrebno, lahko med dogodkom zahtevate spremembo ravni resnosti.

Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
<p><b>Resnost 1</b></p> <p>Kritični padec poslovnega sistema:</p> <p>Ogroženost poslovanja. Popolna izguba pomembne aplikacije ali rešitve.</p> <p>Zahteva takojšnje ukrepanje</p>	<p>Komponente Azure<sup>1</sup></p> <p>- Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj</p> <p>Vsi drugi izdelki in storitve - Odziv na prvi klic v eni uri ali manj</p> <p>Dodeli se vir<sup>2</sup> za nujne primere</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>3</sup></p> <p>Hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta</p> <p>Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	<p>Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo</p> <p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>3</sup></p> <p>Hiter dostop in odziv</p> <p>Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>
<p><b>Resnost A</b></p> <p>Kritično poslabšanje poslovnega sistema:</p> <p>Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev</p> <p>Zahteva ukrepanje v eni uri</p>	<p>Odziv na prvi klic v eni uri ali manj</p> <p>Nadzor za nujne primere<sup>2</sup></p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>2</sup></p>	<p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>3</sup></p> <p>Hiter dostop in odziv</p> <p>Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>
<p><b>Resnost B</b></p> <p>Zmeren vpliv na poslovanje:</p> <p>Zmerna izguba ali poslabšanje delovanja storitev, vendar je delo razumno mogoče nadaljevati pod slabšimi pogoji</p> <p>zahteva ukrepanje v dveh delovnih urah<sup>4</sup></p>	<p>Odziv na prvi klic v dveh urah ali manj</p> <p>Zagotavljanje podpore samo med delovnim časom<sup>4</sup></p>	<p>Dodelitev ustreznih virov, skladno z Microsoftovimi prizadevanji</p> <p>Dostop in odziv osebe, odgovorne za nadzor nad spremembami, v štirih delovnih urah</p> <p>Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>
<p><b>Resnost C</b></p> <p>Majhen vpliv na poslovanje:</p> <p>Osnovno delovanje z manjšimi motnjami v delovanju storitev ali brez motenj</p> <p>zahteva ukrepanje v 4 delovnih urah<sup>4</sup></p>	<p>Odziv na prvi klic v štirih urah ali manj</p> <p>Zagotavljanje podpore samo med delovnim časom<sup>4</sup></p>	<p>Točni podatki o osebi za stik z lastnikom primera</p> <p>Odziv v 24 urah</p> <p>Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>

<sup>1</sup> Navedeni odzivni čas za vaše komponente Azure ne velja za Azure StorSimple, GitHub AE, komunikacijske storitve Azure ali upravljanje obračunavanja in naročin.

<sup>2</sup> Viri, zadolžene za nujne primere, pomagajo pri iskanju hitrih rešitev težav, in sicer z ustreznim sodelovanjem pri primeru, stopnjevanjem, zagotavljanjem virov in koordinacijo.

<sup>3</sup> Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam omogočili zagotavljanje nadaljnje podpore pri odpravi težave, bomo morda morali znižati stopnjo resnosti.

<sup>4</sup> Delovni čas je običajno od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna. Delovni čas se lahko v vaši državi nekoliko razlikuje.

**Upravljanje odzivnostne podpore:** Upravljanje odzivnostne podpore zagotavlja pregled dogodkov podpore ter tako spodbuja pravočasno reševanje in visokokakovostno izvajanje podpore. Za upravljanje odzivnostne podpore vseh zahtevkov za podporo se bo uporabljala funkcija upravljanja zagotavljanja storitev.

Skladno z zgornjimi tabelami odzivanja na dogodke je za dogodke z resnostjo B in C storitev na voljo med delovnim časom na zahtevo stranke Microsoftovemu viru, ki lahko na zahtevo zagotovi tudi posodobitve o posredovanju na višjo raven. Za dogodke z resnostjo 1 in A se samodejno izvede izboljššan postopek posredovanja na višjo raven. Nato se težavi dodeli Microsoftov vir, ki je zadolžen za zagotavljanje nadaljnega tehničnega napredka z obveščanjem o posodobitvah stanja in predložitvijo načrta ukrepanja.

Za razširjeno pokritost izven delovnega časa lahko kupite dodatne ure upravljanja odzivnostne podpore.

**Analiza temeljnih vzrokov:** na izrecno zahtevo bomo pred zaprtjem dogodka izvedli strukturirano analizo morebitnih vzrokov posameznega dogodka ali vrste povezanih težav. Morali boste sodelovati z Microsoftovo skupino in ji predložiti gradiva, kot so dnevniške datoteke, omrežne sledi ali drugi diagnostični izhodni podatki. Analiza temeljnih vzrokov je na voljo samo za nekatere Microsoftove tehnologije in bo zanj morda potrebno doplačilo.

**Dodatek za upravljanje odzivnostne podpore:** Lahko se odločite za nakup dodatnih ur za zagotavljanje upravljanja odzivnostne podpore. Ti viri delujejo na daljavo in storitev zagotavljajo med delovnim časom v časovnem pasu, za katerega se pisno dogovori. Te storitve se dostavijo v angleščini, lahko pa se izvajajo tudi v jeziku, ki ga govorite, kjer je to na voljo. Ta storitev je odvisna od razpoložljivosti Microsoftovih virov.

## Upravljanje zagotavljanja storitev

Upravljanje zagotavljanja storitev (SDM) je vključeno v storitve podpore, razen če je drugače navedeno v tem dokumentu ali v vašem delovnem nalogu. Dodatno upravljanje zagotavljanja storitev je lahko vključeno ob nakupu dodatnih storitev ali izboljšanih storitev in rešitev.

Storitve SDM se zagotavljajo v digitalni obliki s strani pooblaščenega upravitelja računa za uspešnost strank. Ta izbrani vir lahko deluje na daljavo ali na mestu uporabe v vaših prostorih.

## Okvir upravljanja zagotavljanja storitev

Na voljo so naslednje SDM storitve:

Vrste upravljanja zagotavljanja storitev	Načrt
<b>Omogočanje strankine organizacije</b>	✓
<b>Napotki glede Microsoftovih izdelkov, storitev in varnostnih posodobitev</b>	✓
<b>Razvoj in upravljanje programa</b>	✓
<b>Uvajanje v poenoteno podporo za podjetja</b>	✓
<b>Program uspešnosti storitev v oblaku</b>	+
<b>Podpornik arhitektov in razvijalcev rešitev v oblaku</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Upravljanje odnosov na ravni uprave</b>	✓
<b>Dodatek upravljanju zagotavljanja storitev</b>	+
<b>Upravljanje zagotavljanja storitev na mestu uporabe</b>	+

✓ – Vključeno v osnovni paket.

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

✓<sup>1</sup> – Dodatne storitve, ki se lahko zagotavljajo s strani Microsofta.

**Omogočanje strankine organizacije:** Usmeritev in informacije, posredovane vašemu imenovanemu skrbniku za storitve podpore o tem, kako upravljati uporabo vaših storitev poenotene podpore in vas pripraviti na uporabo digitalnih in odzivnostnih storitev Poenotene podpore.

**Napotki glede Microsoftovih izdelkov, storitev in varnostnih posodobitev:** Informacije, ki jih delimo z vami o pomembnih prihajajočih funkcijah in spremembah izdelkov in storitev ter varnostnih biltenov za Microsoftove tehnologije.

**Razvoj in upravljanje programa:** Dejavnosti, ki so namenjene načrtovanju, predlaganju in upravljanju vaših storitev programa podpore v vaši celotni organizaciji, da vam pomagajo pridobiti več iz svojih naložb v Microsoftovo tehnologijo in storitve. Microsoft lahko priporoči različne storitve, s katerimi lažje dosežete ključne poslovne in tehnološke rezultate, pri čemer uporabite zmogljivosti, vključene v vaš osnovni paket podpore, ter omejene dodatne storitve, ki jih lahko kupite.

**Sprejemanje poenotene podpore:** Dejavnosti za podporo vašemu začetku uporabe Poenotene podpore, vključno z uvajanjem in promocijo samopostrežnih zmogljivosti na portalu za spletno podporo, s ciljem zagotavljanja pravočasne uporabe vaših storitev Poenotene podpore.

**Program uspešnosti storitev v oblaku:** Storitve načrtovanja in dostave so vključene, da vam pomagajo doseči posebne rezultate v oblaku, ki vam omogočajo, da lahko pospešite izvajanje, uvedbo in realizirano vrednost Microsoftovih tehnologij v oblaku.

**Podpornik arhitektov in razvijalcev rešitev v oblaku:** Razvoj, ki je osredotočen na vir Microsoftove podpore, ki bo zagotovil strateški nasvet in usmeritev za pospešitev inovacije in spodbujanje učinkovitosti ves čas življenjskega cikla razvoja programske opreme. Ti omejeni viri se lahko dodelijo Microsoftu kot dopuščajo pogoji.

**Upravljanje odnosov na ravni uprave:** Nabor dejavnosti za zagotavljanje, da je ekipa Microsoftove podpore usklajena s strateškimi prednostnimi nalogami vaše organizacije in da sodeluje s ključnimi poslovnimi in tehnološkimi nosilci odločanja.

**Dodatek upravljanju zagotavljanja storitev:** Odločite se lahko za nakup dodatnih virov SDM po meri za zagotovitev upravljanja zagotavljanja storitev v okviru vnaprej določenega obsega dela, ki niso izrecno navedene v tem dokumentu. Ta storitev je tudi odvisna od razpoložljivosti Microsoftovih virov. Ti viri bodo delovali na daljavo ali na mestu uporabe v vaših prostorih. Če se izvaja na mestu uporabe, veljajo spodnje omejitve.

**Upravljanje zagotavljanja storitev na mestu uporabe:** Od upravitelja računa za uspešnost stranke lahko zahtevate obisk na mestu uporabe, vendar bo morda potrebno doplačilo za vsak obisk. Ta storitev je odvisna od razpoložljivosti Microsoftovih virov.

### 2.3 Izboljšane storitve in rešitve

Poleg storitev, ki so na voljo kot del osnovnega paketa ali dodatnih storitev, lahko kupite naslednje izbirne izboljšane storitve in rešitve. Izboljšane storitve in rešitve so na voljo za doplačilo in so morda opredeljene v prilogi, navedeni v delovnem nalogu.

Storitev	Načrt
<b>Izboljšan dodeljeni inženiring</b>	+
<b>Poenoten izboljšan odziv</b>	+
<b>Hiter odziv</b>	+
<b>Upravljanje dogodkov Azure</b>	+
<b>O365 Engineering Direct</b>	+
<b>Podpora za razvijalce</b>	+ <sup>1</sup>
<b>GitHub Engineering Direct</b>	+
<b>Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje</b>	+
<b>Azure Engineering Direct</b>	+
<b>Podporne storitve za kibernetično varnost</b>	+

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

+<sup>1</sup> – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti do omejene največje količine.

#### Izboljšan dodeljeni inženiring

**Izboljšan dodeljeni inženiring (EDE):** Prilagojena storitev, ki zagotavlja globoko in tekoče sodelovanje za stranke z zapletenimi scenariji. Obseg te ponudbe je določen tako, da ustreza potrebam in ciljem stranke, saj zagotavlja dodeljenega inženirja, ki bo pridobil poglobljeno znanje o strankinem okolju ali rešitvi in podprl strankine poslovne cilje, kar med drugim vključuje optimiranje, uvajanje in možnost podpore delovne obremenitve. Storitve izboljšane dodeljenega inženiringa je mogoče kupiti kot vnaprej

opredeljeno ponudbo ali kot blok ur po meri, ki jih je mogoče uporabiti za zagotavljanje sprotnih storitev z vnaprej določenim obsegom.

Če storitve izboljšanega dodeljenega inženiringa kupite kot ure, se odštejejo od vašega skupnega števila kupljenih ur, ko jih uporabite in se izvedejo.

Vnaprej določena ponudba storitev izboljšanega dodeljenega inženiringa se prilagodi vašemu okolju in vam pomaga doseči želeni rezultat. Te ponudbe vključujejo zahtevane vnaprej določene vgrajene sprotne storitve.

Področja, na katera so osredotočene storitve izboljšanega dodeljenega inženiringa:

- pomoč pri ohranjanju poglobljenega znanja o vaših trenutnih in prihodnjih poslovnih zahtevah ter konfiguraciji okolja informacijske tehnologije za optimiziranje učinkovitosti delovanja.
- dokumentiranje in deljenje priporočil za uporabo dobavljivih predmetov, povezanih s storitvami podpore (npr. ocene možnosti podpore, preverjanja zdravja, delavnice, programi za ocenjevanje tveganj)
- pomoč pri zagotavljanju, da so vaše dejavnosti za uvajanje in delovanje usklajene z načrtovanimi in trenutnimi izvedbami Microsoftovih tehnologij.
- izboljšanje tehničnega in operativnega znanja osebja za IT.
- razvijanje in uvajanje strategij za preprečevanje dogodkov v prihodnosti ter izboljšanje sistemske razpoložljivosti Microsoftovih tehnologij, za katere imate kritje.
- pomoč pri ugotavljanju temeljnega vzroka za ponavljajoče se dogodke in pripravi priporočil za preprečevanje motenj pri izbranih Microsoftovih tehnologijah v prihodnosti

Ne glede na način nakupa izboljšanega dodeljenega inženiringa se viri dodelijo, razvrstijo po pomembnosti in imenujejo na podlagi dogovora pogodbenih strank na začetnem sestanku ter dokumentirajo kot del vašega načrta za zagotavljanje storitev. Stranka, ki deluje v več državah, mora izboljšani dodeljeni inženiring dodeliti lokaciji skleniotve pogodbe pred načrtovanjem zagotavljanja storitev.

### **Predpogoji in omejitve posebej za storitve**

- Imeti morate trenutno veljavno pogodbo o storitvah Microsoftove poenotene podpore za podporo svojim storitvam izboljšanega dodeljenega inženiringa. Če pogodba o storitvah Microsoftove poenotene podpore poteče ali preneha veljati, bo na isti datum prenehala veljati tudi vaša storitev izboljšanega dodeljenega inženiringa.
- Storitve izboljšanega dodeljenega inženiringa so na voljo med običajnim delovnim časom (od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna).
- Storitve izboljšanega dodeljenega inženiringa so v podporo določenim Microsoftovim izdelkom in tehnologijam, ki jih izberete in navedete v delovnem nalogu.
- Storitve izboljšanega dodeljenega inženiringa se zagotavljajo za posamezno lokacijo podpore na določeni lokaciji podpore, navedeni v delovnem nalogu.

- Storitve izboljšane dodeljenega inženiringa se izvajajo na daljavo, v kolikor ni vnaprej drugače dogovorjeno v pisni obliki. Kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, vam bomo zaračunali razumne potne in druge stroške.

**Odzivnostni izboljšani dodeljeni inženiring (REDE):** Globoko in tekoče sodelovanje, osredotočeno na pospešeno razreševanje dogodkov odzivnostne podpore, usklajeno z določenimi Microsoftovimi izdelki in spletnimi storitvami, ki ste jih izbrali in so navedeni v vašem delovnem nalogu. Storitve REDE bo zagotavljal dodeljeni inženir, ki bo pridobil poglobljeno znanje o vaši uporabi Microsoftovih izdelkov in spletnih storitev v vašem okolju. Ure storitev REDE se odštejejo od skupnega števila kupljenih ur, ko jih uporabite in se izvedejo.

Področja, na katera so osredotočene storitve REDE:

- Izvedba začetnega srečanja za pogovor o prioritetah in priporočilih. Rezultati tega srečanja bodo dokumentirani v vašem načrtu dostave storitev.
- Sodelovanje pri razreševanju dogodkov podpore resnosti 1 in resnosti A.
- Sodelovanje pri razreševanju dogodkov podpore druge resnosti na vašo zahtevo.
- Sodelovanje z viri upravljanja zagotavljanja storitev in upravljanja odzivnostne podpore ter vsemi drugimi Microsoftovimi viri, vključenimi v vaše dejavnosti dogodkov podpore, za omogočitev učinkovitega razreševanja dogodkov odzivnostne podpore in načrtovanja za prihodnje preprečevanje dogodkov.
- **Odzivnostne storitve**
  - Pridobitev in ohranjanje poglobljenega znanja o vaši uporabi naših izdelkov in spletnih storitev v vašem okolju ter vključitev tega znanja v dejavnosti, povezane z razreševanjem dogodkov podpore.
  - Posredovanje informacij o rabi vaših izdelkov in spletnih storitev v vašem okolju Microsoftovim inženirjem za tehnično podporo.
  - Zagotovitev naprednega strokovnega znanja in izkušenj za odpravljanje težav ter iskanja in odpravljanja napak za omogočitev hitrega razreševanja dogodkov podpore.
  - Izvedba analize temeljnih vzrokov za vse dogodke s kritičnim vplivom na poslovanje in posredovanje priporočil o tem, kako je mogoče ublažiti podobne težave v prihodnje, kadar je na voljo za vključene Microsoftove izdelke in spletne storitve.
  - Vključitev dodatnih tehničnih virov s strani inženirja REDE po potrebi.
- **Sprotne storitve**
  - Dokumentiranje in deljenje priporočil za uporabo sprotne storitve podpore (npr. ocene možnosti podpore, preverjanja zdravja, delavnice, programi za ocenjevanje tveganj) za identifikacijo priložnosti za izboljšanje uporabnosti in ublažitev motenj kritičnih poslovnih funkcij.
  - Možnost izvedbe dogovorjenih sprotne storitve s strani inženirja REDE na vašo zahtevo.



## Predpogoji in omejitve posebej za storitve

- Da vam lahko zagotavljamo storitve REDE, morate podpisati in vzdrževati pogodbo za Microsoftovo poenoteno podporo. Če pogodba o storitvah Microsoftove poenotene podpore poteče ali preneha veljati, bo na isti datum prenehala veljati tudi vaša storitev REDE.
- Inženir REDE je dodeljen poleg tehničnega vira za razreševanje, odgovornega za razreševanje dogodkov podpore.
- Storitve REDE so na voljo med običajnim delovnim časom (od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna).
- Storitve REDE se zagotovijo na določenih lokacijah za podporo, kjer so bile takšne storitve kupljene, kot je navedeno v vašem delovnem nalogu.
- Storitve REDE se izvajajo na daljavo, v kolikor ni vnaprej drugače dogovorjeno v pisni obliki. Kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, vam bomo zaračunali razumne potne in druge stroške.
- Storitve REDE ne spremenijo odzivnih časov dogodkov odzivnostne podpore, ki veljajo prek drugih ponudb Microsoftove podpore, do katerih ste upravičeni.

## Vaše odgovornosti

Optimiziranje prednosti vaših storitev REDE je odvisno od vašega izpolnjevanja naslednjih odgovornosti. Če ne boste ravnali skladno s temi odgovornostmi, lahko pride do zamud pri zagotavljanju storitve ali oviranja vaše zmožnosti izvajanja storitev.

- Inženirju REDE boste zagotovili usmeritve, usposabljanje, gradivo in drugo komunikacijo, kot je potrebno za omogočitev vaše uporabe naših izdelkov in spletnih storitev v vašem okolju.
- Podati morate zahteve za dogodke podpore in aktivno sodelovati z nami pri diagnostiki in razreševanju dogodkov podpore.
- Delovati morate kot skrbnik vašega okolja.
- Na zahtevo morate zagotoviti informacije za odpravljanje težav (npr. datoteke za iskanje in odpravljanje napak in dnevnik sledenja).

## Poenoten izboljššan odziv

**Poenoten izboljššan odziv:** Poenoten izboljššan odziv (UER) zagotavlja pospešeno odzivnostno podporo za vaše izdelke in storitve v oblaku tako, da hitreje usmeri vse nujne primere in dodeli vire skupine za izboljšano upravljanje dogodkov, ki vam je določena, za izboljšano odzivnostno upravljanje dogodkov. Stranke lahko kupijo poenoten izboljššan odziv poleg njihove osnovne pogodbe o poenoteni podpori za podjetja ali ga dodajo kadar koli v obdobju aktivne osnovne pogodbe o poenoteni podpori za podjetja.

Če želite za svoje Microsoftove izdelke in storitve v oblaku prejeti podporo za poenoten izboljššan odziv, morate dogodek sporočiti po telefonu ali po spletu. Če so odprte z resnostjo 1 ali resnostjo A, bodo zahteve za podporo pri odpravljanju težav samodejno usmerjene z izboljšanim odzivnim časom, vaša skupina za izboljšano upravljanje dogodkov pa bo samodejno dodeljena za upravljanje dogodkov.

**Izboljšano upravljanje dogodkov:** Storitve izboljššanega upravljanja dogodkov je za vse zahteve za podporo pri odpravljanju težav z resnostjo 1 ali resnostjo A na voljo 24 ur na dan, 7 dni v tednu in 365 dni v letu. Strankam je dodeljena določena skupina virov s poznavanjem poslovnih ciljev strank in okolja. Ta

viri so dodeljeni poleg tehničnih virov za razreševanje in so odgovorni za nadzor nad vsemi nujnimi dogodki podpore, da se spodbudi pravočasno reševanje in visokokakovostno izvajanje podpore. Viri skupine za izboljšano upravljanje dogodkov, ki je dodeljena stranki, so dosegljivi neposredno po e-pošti 24 ur na dan in 7 dni v tednu ter zagotavlja nadaljnji tehnični napredek z rednim obveščanjem o posodobitvah stanja in predložitvijo načrta ukrepanja.

Za kateri koli dogodek z resnostjo 1 bo član skupine za izboljšano upravljanje dogodkov zagotovil tudi pregled obravnavanja dogodka s stranko, upraviteljem računa za uspešnost strank in drugimi člani vaše ekipe, odgovorne za račun, s ciljem okrepitve vašega poslovanja in preprečitve prihodnjih izpadov in težav. Med srečanjem bo član skupine za izboljšano upravljanje dogodkov zagotovil pregled odziva na dogodek, vključno z uspehi in področji za izboljšanje, in sodeloval z vašim upraviteljem računa za uspešnost strank pri pripravi priporočil za odpravljanje težav z namenom (CSAM), da se proaktivno zmanjšajo prihodnji primeri in okrepijo vaše rešitve.

Analiza temeljnih vzrokov (RCA) je na voljo samo za nekatere Microsoftove tehnologije in bo zanjo morda potrebno doplačilo. RCA ni vključena storitev pri Poenotenem izboljšanem odzivu, jo pa lahko med dogodkom zahtevajo upravitelj računa za uspešnost strank ali člani skupine za izboljšano upravljanje dogodkov. Član skupine za izboljšano upravljanje dogodkov vas bo obvestil, ali je analiza temeljnih vzrokov (RCA) na voljo tudi za Microsoftovo tehnologijo, na katero vpliva, in ali zaradi izvedbe analize temeljnih vzrokov nastanejo dodatni stroški, ter sodeloval z vašim upraviteljem računa za uspešnost strank pri izvedbi analize temeljnih vzrokov, če je na voljo in če jo stranka izrecno zahteva pred zaprtjem dogodka. Morali boste sodelovati z Microsoftovo skupino in ji predložiti gradiva, kot so dnevniške datoteke, omrežne sledi ali drugi diagnostični izhodni podatki, potrebni za izvedbo analize temeljnih vzrokov.

Če želite, da vaša skupna za izboljšano upravljanje dogodkov v osnovi pozna vaše cilje in okolje, morate na zahtevo posredovati dokumentacijo in sodelovati pri dejavnostih uvajanja v prvih 60 dnevih obdobja veljavnosti pogodbe.

Ti viri bodo delovali na daljavo. Storitev izboljšanega upravljanja dogodkov je zagotovljena v angleščini, kitajščini in japonščini. Ta ponudba ne omogoča zagotavljanja storitve izboljšanega upravljanja dogodkov s strani virov za izvedbo, ki so regijsko omejeni, zahtevajo državljanstvo ali imajo ustrezno varnostno dovoljenje.

Odzivnostne storitve poenotenega izboljšanega odziva pomagajo pri reševanju težav v vašem okolju Microsoft in se običajno uporabljajo na zahtevo. Zagotovljene odzivnostne storitve so vključene, kot je potrebno za trenutno podprte Microsoftove izdelke in spletne storitve, razen če je v vašem delovnem nalogu navedeno drugače. Vsa odzivnostna podpora se izvaja na daljavo. Poleg odzivnostnih storitev po potrebi je vključena tudi določena količina ur za upravljanje odzivnostne podpore in upravljanje zagotavljanja storitev, ki jo vaša skupina za izboljšano upravljanje dogodkov in upravitelj računa za uspešnost strank uporabita za dejavnosti uvajanja, četrtna srečanja s članom vaše skupine za upravljanje dogodkov in preglede po dogodku z resnostjo 1. Dodatna ali pogostejša srečanja so na voljo na zahtevo in s predhodnim soglasjem Microsofta, kjer je zagotavljanje virov na voljo, če se odločiti se za nakup dodatnih ur poleg tistih, ki so vključene, da zagotovite dodatno upravljanje odzivnostne podpore in upravljanje zagotavljanja storitev s strani višjega upravitelja dogodkov in upravitelja računa za uspešnost strank.

Poenoten izboljšan odziv je treba kupiti za lokacijo gostiteljske države le, če ima stranka poenoteno pogodbo za več držav. Kot odzivnostna izboljšana storitev se vse storitve poenotenega izboljšanega odziva lahko zagotavljajo na daljavo za lokacije, ki med drugim vključujejo gostitelja, z izjemo vključenih ur za upravljanje zagotavljanja storitev, ki jih dodeli gostitelj, upravlja pa upravitelj računa za uspešnost strank.

Resnost poenotenege izboljšane odziva in situacija	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
<p><b>Resnost 1</b></p> <p>Kritični padec poslovnega sistema:</p> <p>Ogroženost poslovanja. Popolna izguba pomembne aplikacije ali rešitve.</p> <p>Zahteva takojšnje ukrepanje</p>	<p>Komponente Azure<sup>1</sup></p> <p>- Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj</p> <p>Vsi drugi izdelki in storitve - Odziv na prvi klic v 30 minutah ali manj</p> <p>Višji upravitelj dogodkov<sup>2</sup> samodejno dodeljen</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>3</sup></p> <p>Hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta</p> <p>Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	<p>Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo</p> <p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>3</sup></p> <p>Hiter dostop in odziv</p> <p>Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>
<p><b>Resnost A</b></p> <p>Kritično poslabšanje poslovnega sistema:</p> <p>Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev</p> <p>Zahteva ukrepanje v 30 minutah</p>	<p>Odziv na prvi klic v 30 minutah ali manj</p> <p>Višji upravitelj dogodkov samodejno<sup>2</sup> dodeljen</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>2</sup></p>	<p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>3</sup></p> <p>Hiter dostop in odziv</p> <p>Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>

<sup>1</sup> Navedeni odzivni čas za vaše komponente Azure ne zajema US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, preskusne osnove za M365, Microsoft Mesh ali univerzalnega tiska.

<sup>2</sup> Viri izboljšane upravljanja dogodkov pomagajo pri iskanju hitrih rešitev težav, in sicer z ustreznim sodelovanjem pri primeru, posredovanjem na višjo raven obravnave, zagotavljanjem virov in koordinacijo.

<sup>3</sup> Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam omogočili zagotavljanje nadaljnje podpore pri odpravi težave, bomo morda morali znižati stopnjo resnosti.

## Hiter odziv

**Hiter odziv:** hiter odziv zagotavlja pospešeno odzivnostno podporo za vaše storitve v oblaku tako, da po potrebi usmeri dogodke podpore na tehnične strokovnjake in zagotavlja dejavnost v skupinah za storitve v oblaku.

Če želite za svoje komponente Microsoft Azure prejeti storitve hitrega odziva, morate dogodek poslati prek upoštevnega portala za storitve v oblaku. Vaše zahteve za podporo pri odpravljanju težav bodo neposredno usmerjene inženirjem za hiter odziv s strokovnim znanjem o storitvah v oblaku. Čeprav so lahko za reševanje incidentov potrebni viri standardnih strokovnjakov za podporo izdelkov, skupina za hiter odziv ohrani primarno odgovornost za incidente 24 ur na dan, 7 dni v tednu in 365 dni v letu.

Za komponente Azure so odzivni časi za podporo pri odpravljanju težav navedeni v spodnji preglednici in nadomeščajo morebitne pričakovane odzivne čase za podporo v okviru osnovnega paketa. Hiter odziv ne zajema Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, univerzalnega tiska, preskusne osnove za M365 ali Microsoft Mesh.

Nakup hitrega odziva je odvisen od razpoložljivosti virov. Za podrobnosti o razpoložljivosti se posvetujte s svojim upraviteljem računa za uspešnost strank.

Resnost hitrega odziva in situacija	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
<p><b>Resnost 1</b></p> <p>Kritični padec poslovnega sistema:</p> <p>Ogroženost poslovanja. Popolna izguba pomembne aplikacije ali rešitve</p> <p>Izguba temeljnega poslovnega procesa, zaradi katerega razumno ni mogoče nadaljevati dela</p> <p>Zahteva ukrepanje v 15 minutah</p>	<p>Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>1</sup></p> <p>Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov<sup>2</sup></p> <p>Hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za storitve v oblaku znotraj Microsofta</p>	<p>Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo</p> <p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>1</sup></p> <p>Hiter dostop in odziv</p>
<p><b>Resnost A</b></p> <p>Kritično poslabšanje poslovnega sistema:</p> <p>Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev</p>	<p>Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	

<sup>1</sup> Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam omogočili zagotavljanje nadaljnje podpore pri odpravi težave, bomo morda morali znižati stopnjo podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu

<sup>2</sup> Storitve podpore pri odpravljanju težav s hitrim odzivom so na voljo samo v angleščini in japonsščini.

## Upravljanje dogodkov Azure

**Upravljanje dogodkov Microsoft Azure (»AEM«):** AEM ponuja sprotno in odzivnostno podporo med načrtovanimi dogodki, nujnimi za stranke.

Pred določenim oknom dogodka bo ekipa AEM opravila oceno dogodka in rešitve v obsegu, podala priporočila za ublažitev vseh prepoznanih tveganj in bo na voljo 24 ur na dan vse dni v tednu v določenem obdobju kritja dogodka.

Kritični poslovni dogodek v obsegu obravnavamo kot trenutno, s strani stranke pričakovano dejavnost, ki predstavlja veliko tveganje/vpliv za stranko, kar zahteva višjo stopnjo razpoložljivosti in učinkovitosti delovanja storitve.

Primeri kritičnih poslovnih dogodkov:

- Predvidena visoka obremenitev obstoječe rešitve
- Uvajanje nove funkcije v obstoječo rešitev Azure
- Uvajanje nove rešitve v Azure
- Selitev iz lokalnega ali drugega ponudnika oblaka v Azure

AEM podpira kritične poslovne dogodke, ki uporabljajo osnovne storitve Microsoft Azure. Vsak dogodek zajema eno rešitev Azure. Če več rešitev Azure zahteva podporo, mora stranka kupiti dodatne dogodke. Rešitev Azure je opredeljena kot komplet naročin in virov Azure, ki se povežejo s skupnim poslovnim izidom, da strankam zagotovijo izdelke ali storitve. AEM bo ovrednotil strankino rešitev med oceno pred dogodkom in pisno obvestil stranko o prepoznanih tveganjih.

Kot del aktivnosti pred dogodkom bo AEM:

- Ocenil in se seznanil z vašo rešitvijo.
- Prepoznal morebitne težave in tveganja, ki vplivajo na uporabnost in stabilnost.
- Opravi preglede zmogljivosti in odpornosti na platformi Azure.

AEM bo posredoval pisno dokumentacijo o rezultatih njegove ocene, vključno z ukrepi za zmanjšanje možnih tveganj, ki vplivajo na uporabnost in stabilnost.

Kritični poslovni dogodki lahko prejmejo do pet (5) koledarskih dni zaporednega kritja dogodkov; stranke se lahko odločijo za nakup toliko kritičnih poslovnih dogodkov, kot je potrebno za neprekinjeno izvajanje in pokrivanje celotnega trajanja pričakovane zahteve, če traja dlje od pet (5) zaporednih koledarskih dni.

Upravljanje dogodkov Azure je odvisno od razpoložljivosti dogodkov. Za podrobnosti o razpoložljivosti se posvetujte s svojim upraviteljem računa za uspešnost strank. Podpora se bo izvajala izključno za kritične poslovne dogodke, ki so bili načrtovani vnaprej in pisno potrjeni vsaj 6 koledarskih tednov pred začetkom dogodka, razen če se Microsoft strinja. Microsoft lahko po svoji presoji zmanjša obseg ocene pred dogodkom, če se odloči sprejeti dogodek, ki je bil napovedan pozneje. AEM se lahko prekliče, če stranka ne more zagotoviti ustreznih virov ali odgovorov v celotnem obdobju zagotavljanja storitve AEM.

AEM je na voljo samo strankam, ki imajo rešitve v javnem oblaku Azure. AEM ni na voljo strankam, ki imajo okolja v vladnem ali državnem oblaku Azure. Zagotavljanje AEM je na voljo samo v angleščini in ne ponuja storitev podpore v lokalnem jeziku.

Za storitve v oblaku Azure je med dogodkom treba zahteve za storitve dogodka, povezane z dogodkom, vložiti prek portala Microsoft Azure, vključno z AEM v opisu primera.

Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
-----------------------	-----------------------	-----------------------

<p><b>Resnost 1</b></p> <p>Kritični padec poslovnega sistema:</p> <p>Ogroženost poslovanja. Popolna izguba pomembne aplikacije ali rešitve</p> <p>Izguba temeljnega poslovnega procesa, zaradi katerega razumno ni mogoče nadaljevati dela</p> <p>Zahteva ukrepanje v 15 minutah</p>	<p>Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj in hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta<sup>2</sup></p> <p>Po 30 minutah ali manj se dodeli vir za nujne primere.</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>1</sup></p> <p>Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov in hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta</p>	<p>Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo</p> <p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>1</sup></p> <p>Hiter dostop in odziv</p>
<p><b>Resnost A</b></p> <p>Kritično poslabšanje poslovnega sistema:</p> <p>Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev</p>	<p>Angažiranje Microsoftovih inženirjev za podporo, ki imajo znanje o konfiguraciji vaše rešitve. Kjer je to ustrezno, lahko ti inženirji nudijo pomoč in usmerjajo postopek upravljanja dogodka</p> <p>Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	

<sup>1</sup> Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam pomagali zagotoviti nadaljnjo podporo pri odpravi težave, bo Microsoft morda moral znižati stopnjo podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

<sup>2</sup> Storitve podpore AEM so na voljo samo v angleščini.

Microsoft bo po dogodku zagotovil povzetek vseh primerov, odprtih med oknom odzivnostne podpore, in zagotovil, da se ti primeri razrešijo.

## Neposreden dostop do inženirske skupine za Office 365

**Neposreden dostop do inženirske skupine za Office 365:** zagotavlja izboljšano podporo za temeljne delovne obremenitve najemnikov Microsoft Office 365, kar vključuje prednostni dostop do inženirske ekipe Office 365. Storitve bo na voljo za navedenega najemnika, je na voljo za dodatno plačilo in je opredeljena v Prilogi, ki je navedena v vašem delovnem nalogu.

## Podpora za razvijalce

**Podpora za razvijalce:** zagotavlja globljo proaktivno tehnično podporo na podlagi znanja o storitvah v oblaku in znanja o produktu skozi celoten razvojni cikel programa za razvijalce, ki razvijajo, uvajajo in podpirajo programe na Microsoftovi platformi. Podpora za razvijalce zagotavlja celovito podporo ter strankam omogoča oblačno infrastrukturo, ocene ranljivosti, rešitve ALM/DevOps, proces razvoja varnosti, preglede kod, zmogljivost in spremljanje, modernizacijo programov, izvajanje in upravljanje interneta stvari (IoT), usposabljanje in preizkušanje. Podpora za razvijalce je na voljo za dodatno nadomestilo.

## GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** Strankam ponuja prednostni dostop do določene skupine za podporo GitHub in imenovanega inženirja za zanesljivost stranke GitHub (CRE). Poleg tega so del ponudbe GitHub Engineering Direct tudi četrtletni pregledi, vključno s proaktivnimi smernicami na podlagi pregledov ustreznosti stanja sistema in analize zahtevkov.

### Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje

**Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje:** ponuja višjo raven podpore za določeno skupino Microsoftovih izdelkov in spletnih storitev, ki sestavljajo vašo rešitev, ki je nujna za poslovanje, kot je določeno v delovnem nalogu. Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje (SfMC), ponuja prilagojen program storitev podpore, je na voljo za doplačilo in je opredeljena v prilogi, na katero se sklicuje delovni nalog. Imeti morate trenutno veljavno pogodbo o storitvah Microsoftove poenotene podpore za podporo svojim storitvam SfMC. Če pogodba o storitvah Microsoftove poenotene podpore poteče ali preneha veljati, bo na isti datum prenehala veljati tudi vaša storitev SfMC.

## Azure Engineering Direct

**Azure Engineering Direct:** Azure Engineering Direct (AED) zagotavlja izboljšano podporo za temeljne delovne obremenitve strankinega produkcijskega okolja Microsoft Azure, kar vključuje prednostni dostop neposredno do inženirske ekipe storitev Azure.

Cilj AED je skrajšati strankin čas za realizacijo pričakovane vrednosti vključenih storitev Azure prek prisotnosti AED v temeljni inženirski organizaciji, močnega nabora tehničnih veščin in poglobljenega znanja o stranki. Tako lahko AED podpre stranko v okviru inženiringa in zagotovi prilagojeno izkušnjo za boljše izpolnjevanje njenih tehničnih poslovnih potreb.

Ta izboljšana storitev podpore bo na voljo le za ID-je virov, ki so povezani z vključenimi naročninami, kot je opisano in določeno v dodatku, navedenem v vašem delovnem nalogu ob izvedbi. Imeti morate trenutno veljavno pogodbo o storitvah Microsoftove poenotene podpore in pogodbo za hiter odziv Azure za podporo svojim storitvam AED. Če pogodba o storitvah Microsoftove poenotene podpore ali pogodba za hiter odziv Azure poteče ali preneha veljati, bo na isti datum prenehala veljati tudi vaša storitev AED.

### Izboljšane rešitve kibernetске varnosti

**Izboljšane rešitve kibernetске varnosti** zagotavljajo specializirane storitve pomoči v zvezi s kibernetско varnostjo tako v reaktivnih kot proaktivnih scenarijih (»podporne storitve kibernetске varnosti«). Te storitve pomagajo zmanjšati tveganje ciljanih kibernetских napadov, se bolje pripraviti na situacije kriznih varnostnih razmer ali raziskati in vzdrževati aktivni varnostni kompromis. Dodatne podrobnosti, povezane s podpornimi storitvami kibernetске varnosti, je mogoče posredovati prek vašega upravitelja računa za uspešnost strank (CSAM).

Podporne storitve kibernetске varnosti se lahko kupijo kot ena ali več vnaprej določenih spodnjih ponudb. Če se kupijo vnaprej kot blok ur kot del vnaprej določene ponudbe, se podporne storitve kibernetске varnosti nato odštejejo od vaših skupnih kupljenih ur, ko se izkoristijo.

Podporne storitve kibernetске varnosti so opredeljene kot sprotne ali odzivnostne. Ne glede na način nakupa podpornih rešitev kibernetске varnosti se viri dodelijo, razvrstijo po pomembnosti in imenujejo na podlagi dogovora pogodbenih strank na začetnem sestanku ter dokumentirajo kot del vašega načrta za zagotavljanje storitev.

## Predpogoji in omejitve posebej za storitve

- Imeti morate trenutno veljavno pogodbo o storitvah Microsoftove poenotene podpore za podporo vašim podpornim storitvam kibernetne varnosti. Če pogodba o storitvah Microsoftove poenotene podpore poteče ali preneha veljati, bodo na isti datum prenehale veljati tudi vaše podporne storitve kibernetne varnosti.
- Vse podporne storitve kibernetne varnosti trajajo najmanj pet (5) dni, razen »Delavnica – vaja za varnostno krizo in odziv«, ki traja tri (3) dni, in »Odziv na dogodek kibernetne varnosti: 1 dan, na daljavo«, ki je enodnevna, 32-urna storitev. Za izvedbo dejavnosti bodo morda potrebni dodatni dnevi. Microsoft bo v sodelovanju s stranko določil dodatne potrebne dneve, ki se kupijo v korakih po pet (5) dni (osem (8) ur na dan).
- Podporne storitve kibernetne varnosti so na voljo med delovnim časom (določen od 8.00 do 17.00, razen ob praznikih in sobotah ter nedeljah).
- Podporne storitve kibernetne varnosti so v podporo določenim Microsoftovim izdelkom in tehnologijam, ki jih izberete in navedete v delovnem nalogu.
- Podporne storitve kibernetne varnosti se zagotavljajo za posamezno lokacijo podpore na določeni lokaciji podpore, navedeni v delovnem nalogu.
- Podporne storitve kibernetne varnosti se izvajajo na daljavo, v kolikor se ne prodajo na lokaciji oziroma ni vnaprej drugače dogovorjeno v pisni obliki. Kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, vam bomo zaračunali razumne potne in druge stroške.
- Podporne storitve kibernetne varnosti se zagotavljajo samo v angleščini.
- Microsoft se zanaša na sposobnost pregleda strankinih končni točk glede prisotnosti sovražne dejavnosti s spodaj opisanimi orodji (vključno z Microsoftovimi lastnimi sistemi). Microsoftova zmožnost doseganja ciljev stranke je odvisna od tega, ali stranka pravilno in v celoti uporabi ta orodja. Potrebo po dodatnih orodjih lahko narekujejo podatki, odkriti med dejavnostjo.

Podporne storitve kibernetne varnosti vam bo zagotavljala skupina virov za Microsoftovo podporo, ki lahko vključuje:

- vašega upravitelja računa za uspešnost strank Poenotene podpore;
- skupino Microsoftovih varnostnih strokovnjakov (inženirje) z globokim poznavanjem kibernetne varnosti in odzivanja na dogodke; ter
- specializirane Microsoftove inženirje za stranke, kjer so lahko potrebni posebni nabori veččin.

Kako sodelovati:

- Za odzivnostne scenarije:
  - o Odprite primer za odzivnostno podporo prek spletnih portalov ali telefona, z navedbo potencialnega varnostnega dogodka
  - o Opravljena bo začetna preiskava, po potrebi pa se lahko priporoči tudi popolna preiskava okolja.
  - o Microsoft bo uporabil različne strategije in metodologije za izvedbo odzivnostnih storitev glede na naravo dogodka. Microsoft se bo na začetku preiskave posvetoval s stranko, da opredeli začetne cilje, nato pa tudi redno skozi ves čas dejavnosti, da se pogovori o posodobitvah teh ciljev in drugih odločitvah glede preiskave. Stranka bo sprejela vse bistvene odločitve o strategiji preiskave. Microsoftove odzivnostne storitve lahko vključujejo Microsoftovo izvajanje dejavnosti, opredeljenih v spodnji tabeli, vendar pa stranka potrjuje in se strinja, da lahko Microsoft pri zagotavljanju odzivnostnih storitev spremeni svoj pristop, kot je primerno, da pomaga stranki pri preiskavi potencialnega varnostnega dogodka:



---

<b>Odziv na dogodek kibernetike dogodek</b>	<p>Oddaljena, odzivnostna preiskava okolij Windows na mestu uporabe po varnostnem dogodku. Ocena vključuje delovne postaje, strežnike in krmilnike domene ter okolja Linux po izključni presoji angažirane ekipe.</p> <p>Ocena zagotavlja:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Iskanje groženj in forenzična analiza naprav, ki so predmet interesa</li><li>• Obratno inženirstvo sumljivih datotek</li><li>• Obveščanje o grožnjah po meri</li><li>• Ocena varnostne konfiguracije imenika Active Directory</li><li>• Smernice za omejevalne korake pri scenarijih aktivnih napadov, če je relevantno</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Na voljo tudi kot »Odziv na dogodek kibernetike varnosti: 1 dan, na daljavo«, ki je enodnevna dejavnost z enakim obsegom in aktivnostmi s 4-člansko ekipo v trajanju le 8 ur. Možen je nakup vnaprej s predujmom.</li><li>• <i>Opomba: Podpora na lokaciji je na voljo, če stranka kupi kot »Odziv na dogodek kibernetike varnosti – na lokaciji« in glede na razpoložljivost virov.</i></li></ul>
<b>Office 365 – odziv na dogodek</b>	<p>Oddaljena, odzivnostna preiskava okolij Office 365/Azure AD (AAD), vključno z enim najemnikom O365 po varnostnem dogodku.</p> <p>Ocena zagotavlja:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Preiskava sumljivih uporabnikov in potencialno ogroženih računov</li><li>• Preiskava ključnih podatkovnih točk v vseh storitvah O365</li><li>• Varnostna ocena komponent arhitekture O365</li><li>• Priporočila glede obvladovanja tveganj za zaščito storitev O365</li><li>• Prilagojeni profil groženj visokotveganih uporabnikov</li><li>• Smernice za omejevalne korake pri scenarijih aktivnih napadov, če je relevantno</li></ul>
<b>Operativna storitev kibernetike varnosti</b>	<p>Oddaljena, sprotna ocena ogroženosti in pregled varnostne pripravljenosti. Ocena vključuje delovne postaje, strežnike in krmilnike domene, ki jih podpirata Defender for Endpoint (MDE) in Defender for Identity (MDI).</p> <p>Ocena zagotavlja:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Omejena forenzična analiza naprav, ki so predmet interesa</li><li>• Analiza sumljivih datotek</li><li>• Obveščanje o grožnjah po meri</li><li>• Ocena varnostne konfiguracije imenika Active Directory</li></ul>
<b>Delavnica – vaja za varnostno krizo in odziv</b>	<p>odziv, proaktivna delavnica, ki zagotavlja tridnevno interaktivno izkušnjo v učilnici za razumevanje situacij kriznih varnostnih razmer in načina za odziv na varnostni dogodek.</p>

---

## Dobavljivi predmeti

Za »Delavnico – vaja za varnostno krizo in odziv«:

- Digitalni delovni zvezek za udeležence

Za vse druge dobave:

- Na zahtevo poročilo v obliki Microsoft PowerPoint dokumenta, ki ga pripravi skupina za zagotavljanje storitev, vsebuje pa povzetek ključnih preiskovalnih ugotovitev, ki lahko vključujejo oceno tveganja in/ali priporočila za popravo.
- Ustna predstavitev poročila stranki za sporočanje zadev, opisanih v poročilu.
- Če je tehnično izvedljivo in obstajajo spremljajoči podatki, dokument s časovnico, ki opredeljuje in dokumentira lokacijo relevantnih spremljajočih podatkov in datotek, analiziranih v teku dejavnosti.

»Odziv na dogodek kibernetске varnosti« in »Operativna storitev kibernetске varnosti« zagotavljata tudi naslednje:

- Nadzorna plošča Microsoft PowerBI, ki prikazuje tehnične podatke, ki zadevajo ugotovitve, razen v redkih okoliščinah, ko jih ni mogoče generirati zaradi tehničnih razlogov.

Dobavljivi predmeti (kot je določeno zgoraj) bodo dobavljeni v desetih (10) koledarskih dneh po zaključku dejavnosti odziva na dogodke kibernetске varnosti, razen če se stranka odloči, da ne bo sprejela dobavljivih predmetov. Odločitev stranke, da ne sprejme dobavljivih predmetov, ni v nobenem primeru krivda Microsofta, vsakršna obveznost Microsofta, da dobavi omenjene predmete dobave, pa poteče 10 koledarskih dni po zadnjem dnevu dejavnosti, razen če se Microsoft in stranka dogovorita drugače.

## Storitve zunaj obsega

Microsoft bo izvajal podporne storitve kibernetске varnosti s strokovno ustreznostjo in večino; vendar pa nič v pogodbi ne služi kot zagotovilo, da bodo podporne storitve kibernetске varnosti zaznale ali odkrile vse varnostne ali omrežne grožnje, ranljivosti ali vdore, dešifrirale ali obnovile podatke, obnovile operacije ali povrnilo nadzor strankinih sistemov, kjer je prišlo do nepooblaščenega dostopa ali nadzora. Vsako področje, ki ni izrecno navedeno v »Področjih v obsegu« je zunaj obsega. Področja zunaj obsega za podporne storitve kibernetске varnosti med drugim vključujejo naslednje:

- Analiza omrežne opreme
- Obsežna analiza končnih točk, ki uporabljajo podedovane (nepodprte) operacijske sisteme
- Podpora za dešifriranje za šifrirane datoteke ali gostitelje, vključno z zagotovitvijo prilagojenih dešifrirnih naprav
- Navedba napadalca, vključno z identiteto, motivi ali izvorom
- Licence izdelkov (Microsoftovih ali drugih), razen preskušanj izdelkov, na podlagi razpoložljivosti
- Strojna oprema, uporabljena med analizo
- Stalno ali neprekinjeno varnostno spremljanje, spremljanje po zaključku delovnega naloga in/ali spremljanje zunaj standardnega delovnega časa, od 8.00 do 17.00 Pacifiški standardni čas (ali drug časovni pas, kot je medsebojno dogovorjeno).
- Pregled izvorne kode
- Zasnova tehničnih in/ali arhitekturnih IT sistemov
- Pomoč v pravnih postopkih ali podporne storitve, vključno s pričevanji strokovnjakov ali katerim koli delom za izpolnitev dokaznih standardov za pravno dopustnost na sodišču
- Varnost poslovnih aplikacij

- Projektno vodenje posameznih projektov
- Dejavnosti preskušanja
- Odkrivanje in zaloga osnovnih sredstev
- Priprava RFI ali RFO dokumentov za posamezne projektne pobude, ki jih je mogoče opredeliti v teku te dejavnosti
- Zagotavljanje kakršne koli regulirane storitve ali dejavnosti. Microsoft ni v nobeni državi, regiji ali provinci licenciran ali certificiran kot zasebni preiskovalec, pravni svetovalec ali revizor in ne zagotavlja reguliranih preiskovalnih storitev, pravnega svetovanja, storitev svetovanja za revizije ali notranji nadzor oziroma storitve inženiringa, ki bi zahtevale posebne licence.
- Delo ob koncu tedna, razen če ga določi in odobri vodja dobave inženirja

### **Odgovornosti stranke**

- Zagotovite računom Azure AD, ki so samo za oblak, dovoljenja globalnega skrbnika, kot je potrebno.
- Operativna rešitev za oddaljeno uporabo potrebnih orodij za dejavnost odziva na dogodke (npr. SCCM, predmet pravilnika skupine imenika Active Directory ali drugo).
- Uporaba posebnih analitičnih orodij, ki jih določi in zagotovi skupina za zagotavljanje Microsoftovih podpornih storitev kibernetске varnosti. Orodja, potrebna za vsako posamezno dejavnost, bo podrobno opredelila skupina za zagotavljanje storitev, stranka pa bo (1) opravila preskušanje za zagotovitev, da orodja ne vplivajo na zanesljivost ali razpoložljivost katerih koli naprav stranke, in (2) namestila orodja skladno z obsegom, ki ga določi Microsoft.
- Stranke morajo neodvisno preveriti, ali njihova zavarovalna polica pokriva Microsoftove podporne storitve kibernetске varnosti, če je relevantno.
- Če stranka zahteva, da se podporne storitve kibernetске varnosti opravijo v strankinem produkcijskem okolju ali s produkcijskimi podatki, mora pred Microsoftovim izvajanjem del v tem okolju in/ali s temi podatki stranka (1) posredovati Microsoftu ustrezna navodila in strankine nadzorne vire za povezovanje s tem okoljem in/ali podatki ter (2) zagotoviti, da ima veljavno varnostno kopijo okolja in/ali podatkov.
- Polno pooblastilo za posredovalce pri varnostnih dogodkih, da lahko v celoti opravijo forenzične preiskovalne procese in postopke, uporabljene v okviru standardnih protokolov, brez obremenitev, ki jih ustvarijo tretje osebe, kot so drugi ponudniki odzivanja na dogodke. Če stranka polno ne pooblasti Microsofta za izvajanje svojega dela, lahko pride do zamud pri zagotavljanju storitve ali neustreznih izidov.
- Glede vaje za varnostno krizo in odziv ali katere koli odzivnostne storitve za kibernetско varnost se stranka strinja, da se bo vse gradivo, dobavljivi predmeti ali posnetki, ustvarjeni zaradi te vaje, obravnavalo kot zaupne podatke, ki se uporabljajo samo za strankine interne poslovne namene in se jih ne bo distribuiralo, prikazovalo ali kako drugače preneslo na katero koli tretjo osebo brez Microsoftovega predhodnega pisnega soglasja. Poleg tega stranka ne bo spremenila, odstranila ali zakrila nobenih obvestil v omenjenem gradivu ali na njem, kar vključuje obvestila o pravici do intelektualne lastnine.

## 2.4 Podpora v več državah

### Pregled storitev podpore v več državah

V povezavi s storitvami poenotene podpore Microsoft za podjetja vam podpora v več državah zagotavlja podporo na več lokacijah za podporo, kot je opisano na vašem delovnem nalogu (ali delovnih nalogih).

Opis strukture podpore v več državah:

- **Gostitelj:** To je lokacija za podporo, na kateri ste se pogodbeno dogovorili za osnovno Microsoftovo poenoteno podporo na vašem delovnem nalogu.
- **Iz strežnika:** To je lokacija za podporo, ki je na vašem delovnem nalogu določena za lokacijo, kjer boste prejeli storitve poenotene podpore Microsoft za podjetja in to ni lokacija gostitelja, in kjer boste upravičeni do storitev, ki jih kupite za to lokacijo.

### Kako kupiti

Ta USSD opisuje razpoložljive storitve podpore v več državah. Posamezne storitve in povezana količina, če je relevantno, bodo navedene na povezanem delovnem nalogu glede na lokacijo za podporo.

Tu opisane storitve se lahko zagotovijo na vaših lokacijah za podporo, določenih na delovnem nalogu gostitelja in po potrebi dodeljenih s strani gostitelja, v okviru vaše pogodbe za Microsoftovo poenoteno podporo za podjetja z naslednjimi spremembami:

- **Storitve osnovnega paketa:** Če ni navedeno drugače, bodo storitve osnovnega paketa (tiste z oznako »✓«) na voljo vašim določenim lokacijam za podporo oziroma skladno z gostiteljevo dodelitvijo lokacijam za podporo na delovnem nalogu.
- **Odzivnostne storitve:** Odzivnostne storitve se lahko izvajajo na daljavo na lokacijah, ki med drugim niso gostiteljeve.
- **Upravljanje zagotavljanja storitev (SDM):** Kot je določeno na vašem delovnem nalogu, je mogoče SDM zagotoviti na določenih lokacijah za podporo gostitelja in podrejenih lokacijah za podporo. Razpoložljivost storitev SDM, ki so vključene v vaš osnovni paket, bo dodelil gostitelj, upravljala pa gostiteljev upravitelj računa za uspešnost strank. Zagotavljanje SDM bo omejeno na delovni čas gostiteljeve lokacije. Dodatne storitve SDM bodo morda potrebne ob nakupu dodatnih storitev ali izboljšanih storitev in rešitev.
  - **Dodatni SDM:** Dodatni viri SDM se lahko kupijo za gostiteljeve ali podrejene lokacije za podporo, kot je navedeno na delovnem nalogu, in bodo dostavljeni določeni lokaciji za podporo. Odvisno od razpoložljivosti virov in zgoraj navedenega.

Razpoložljivost izbirnih storitev (tistih z oznako »+« v tabelah Podpora zgoraj) je naslednja:

- **Sprotne storitve**
  - Zagotovljene so vam lahko sprotne storitve, količina katerih bo navedena na vašem delovnem nalogu in na voljo na lokacijah za podporo, ki so določene na vašem delovnem nalogu,
  - Sprotne storitve za lokacijo davčne oprostitve bodo opredeljene v delovnem nalogu za to podrejeno pogodbo.
- **Storitve vzdrževanja – analiza temeljnih vzrokov:** Kupljene storitve bodo na voljo osebjem na določenih lokacijah za podporo.

- **Svetovalec glede tehnologije podpore (STA):** Storitve STA bodo na voljo na lokacijah za podporo, ki so določene na vašem delovnem nalogu in niso v izvzetih državah, ter so odvisne od razpoložljivosti virov.
- **Izboljšane storitve in rešitve:** Vse izboljšane storitve in rešitve je mogoče kupiti za uporabo na bodisi gostiteljskih ali podrejenih lokacijah za podporo. Glede na razpoložljivost. Morda bodo veljale druge omejitve.
- Druge kupljene sprotne storitve bodo na voljo na lokacijah za podporo, določenih na vašem delovnem nalogu.

## Dodatni pogoji in določila za podporo v več državah

Poleg pogojev in določil, navedenih tukaj in v vašem delovnem nalogu, naše zagotavljanje storitev, kot je opisano tukaj, temelji na naslednjih zahtevah in predpostavkah:

- Osebjem na nedoločenih lokacijah za podporo bomo morda dovolili sodelovanje pri oddaljenih sprotnih storitvah, ki so bile kupljene za gostiteljevo ali podrejeno lokacijo za podporo in določene na delovnem nalogu. Takšno sodelovanje bo dovoljeno po presoji Microsofta.
- Dobroimetje za sprotne storitve je mogoče zamenjati med gostiteljevimi in podrejenimi lokacijami za podporo, navedenimi na vašem delovnem nalogu, razen kot je navedeno. Vse zamenjave bodo izvedene na podlagi trenutnih valut in cen za dobroimetje za sprotne storitve na posameznih lokacijah za podporo. Trenutne cene lahko priskrbi zastopnik za Microsoftove storitve, odgovoren za vas. Vse zamenjave, pri katerih pride do dobroimetja za sprotne storitve, ki ni celo število, se zaokrožijo na najbližjo enoto. Dobroimetja za sprotne storitve se ne sme zamenjati v izvzete države oziroma iz njih.
- Stranka bo izključno odgovorna za vse davčne obveznosti, ki izhajajo iz distribucije ali zamenjave kupljenih storitev podpore med gostiteljevimi in podrejenimi lokacijami za podporo.
- Spremembe storitev ali zamenjave, izvedene v obdobju veljavnosti delovnega naloga, lahko zahtevajo pogodbo v pisni obliki.
- **Konsolidacija obračunavanja:** Če ni drugače navedeno, se izstavi en račun za zapadli znesek, vključno z vsemi storitvami za vse lokacije za podporo, navedene na vašem delovnem nalogu. Davki bodo temeljili na oceni podpisnika Microsofta in vaši gostiteljevi lokaciji. Stranka bo izključno odgovorna za morebitne dodatne plačljive davke.
- **Izjeme pri konsolidaciji obračunavanja:** Storitve, kupljene za zagotavljanje v Republiki Indiji, Ljudski republiki Kitajski, Republiki Kitajski (Tajvanu), Republiki Kitajski (Hongkong), Republiki Koreji, na Japonskem, Novi Zelandiji, v Makau in Avstraliji (**vse izvzete države**), morajo vse imeti ločen delovni nalog z navedbo storitev, ki jih je treba zagotoviti na tisti lokaciji za podporo. Za storitve bo izstavljen račun ustrezni lokaciji za podporo, ki bo vključeval kakršen koli veljaven lokalni davek.

## 2.5 Dodatni pogoji in določila

Storitve Microsoftove poenotene podpore se zagotavljajo na podlagi naslednjih predpogojev in predpostavk.

- Osnovne odzivnostne storitve na daljavo se izvajajo za lokacije vaših imenovanih oseb za stik. Če ni drugače pisno določeno, se vse druge storitve na daljavo izvajajo za vaše lokacije, določene ali navedene v delovnem nalogu.

- Osnovne odzivnostne storitve se izvajajo v angleščini, lahko pa se izvajajo tudi v jeziku, ki ga govorite, kjer je to na voljo. Vse druge storitve bodo izvedene v jeziku, ki se govori na lokaciji Microsoftovih storitev, kjer izvajamo storitve, ali v angleščini, razen če se pisno dogovorimo drugače.
- Podporo zagotavljamo za vse komercialno izdane in splošno razpoložljive različice Microsoftove programske opreme in spletnih storitev, ki ste jih kupili na podlagi prijavljenih licenčnih vpisov in sporazumov in/ali ID računa za obračun v Dodatku A vašega delovnega naloga in so navedene v pogojih za izdelke, ki jih Microsoft občasno objavi na strani <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ali na nadomestni strani, ki jo določi Microsoft), če ni drugače določeno v delovnem nalogu ali v prilogi k temu opisu storitev poenotene podpore za podjetja oziroma če niso izrecno izključene na spletnem portalu za podporo na naslovu <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Podpora ni zagotovljena za predizdajne izdelke in izdelke beta, razen če je drugače navedeno v priloženi prilogi.
- Če storitev ne uporabite v obdobju veljavnosti upoštevne delovnega naloga, boste izgubili vse storitve, vključno z morebitnimi dodatnimi, kupljenimi v okviru in med obdobjem veljavnosti delovnega naloga.
- Načrtovanje storitev je odvisno od razpoložljivosti virov in delavnice se lahko preklicajo, če niso izpolnjene zahteve za najmanjše število prijavljenih.
- Za analizo težav lahko na vašo zahtevo dostopamo do vašega sistema prek oddaljene povezave. Naše osebe bo dostopalo samo do sistemov, do katerih jim odobrite dostop. Če želite uporabiti pomoč prek oddaljene povezave, nam morate omogočiti ustrezen dostop in potrebno opremo.
- Za nekatere storitve bomo morda morali shraniti in obdelati vaše podatke o stranki ter dostopati do njih. V takih primerih uporabljamo tehnologije, ki jih odobri Microsoft ter so skladne z našimi pravilniki in postopki za varovanje podatkov. Če zahtevate, da uporabljamo tehnologije, ki jih Microsoft ni odobril, se zavedate in se strinjate, da ste izključno odgovorni za integriteto in varnost podatkov o strankah in da Microsoft nima nobene odgovornosti v povezavi z uporabo tehnologij, ki jih ni odobril Microsoft.
- Če zahtevate preklic vnaprej načrtovane storitve, lahko Microsoft odšteje nadomestilo za preklic v vrednosti do 100 odstotkov cene storitve iz pogodbe o podpori, če sta bila preklic ali razporeditev izvedena z manj kot 14-dnevnim obvestilom pred prvim dnevom zagotavljanja storitev.
- Pri nakupu dodatnih storitev lahko zaradi poenostavitve izvedbe zahtevamo vključitev upravljanja zagotavljanja storitve.
- Če ste naročili eno vrsto storitve in jo želite zamenjati z drugo vrsto storitev, lahko enakovredno vrednost uporabite za drugo storitev, kjer je na voljo in ste se to dogovorili z virom, odgovornim za dostavo storitev.
- Na vašem območju morda niso na voljo vse dodatne storitve. Za več podrobnosti se obrnite na svoj vir za izvedbo storitev.
- Strinjate se, da bo edina koda, ki ni Microsoftova in do katere nam omogočite dostop, v vaši lasti.

- Storitve lahko vključujejo produkte storitev, nasvete in smernice v zvezi s kodo, ki je v vaši lasti ali lasti Microsofta, ali neposredno zagotavljanje drugih storitev podpore.
- Microsoft pri zagotavljanju sprotnih storitev ne ponuja nobene kode, razen vzorčne kode.
- Stranka prevzame celotno odgovornost za vsa tveganja, povezana z izvajanjem in vzdrževanjem katere koli kode, zagotovljene pri izvajanju storitev podpore.
- Morda bodo za kupljene storitve minimalne zahteve glede platforme.
- Storitve ni mogoče izvajati za vaše stranke.
- Kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, vam bomo zaračunali razumne potne in bivalne stroške.
- Vse podporne storitve GitHub zagotavlja GitHub, Inc., podružnica v popolni lasti družbe Microsoft Corporation. Ne glede na kakršno koli nasprotno določbo na vašem delovnem nalogu Izjava o zasebnosti GitHub, ki je na voljo na [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), ter Dodatek o varovanju podatkov GitHub in Varnostna priloga, ki se nahajata na [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa), veljajo za vašo nabavo podpornih storitev GitHub.
- V ustreznih dodatkih lahko določimo dodatne predpogoje in predpostavke.

## 2.6 Vaše odgovornosti

Pogoj za optimiziranje ugodnosti storitev Microsoftove poenotene podpore je, da poleg obveznosti iz morebitnih upoštevni dodatkov izpolnite tudi naslednje obveznosti. Če ne boste ravnali skladno s temi odgovornostmi, lahko pride do zamud pri zagotavljanju storitve:

- Imenovali boste skrbnika za storitve podpore, ki je odgovoren za vodenje vaše skupine in upravljanje vseh vaših dejavnosti podpore ter internih postopkov, s katerimi nam boste oddajali zahteve za storitve podpore.
- Če boste kupili storitev podpore v več državah, boste morali imenovati skrbnika za storitve podpore za vašo gostiteljevo lokacijo za podporo, ki je odgovoren za vodenje vaše lokalne skupine in upravljanje vseh vaših lokalnih dejavnosti podpore ter internih postopkov, s katerimi nam boste oddajali zahteve za storitve podpore. Morda boste morali imenovati skrbnika za storitve podpore tudi na drugih lokacijah za podporo.
- Imenujete lahko osebe za stik za odzivnostno podporo, ki so odgovorne za ustvarjanje zahtev za podporo prek Microsoftovega spletnega mesta za podporo ali po telefonu. Skrbniki za storitve v oblaku lahko na upoštevni portalih za podporo tudi pošiljajo zahteve za podporo v oblaku.
- Pri zahtevah za podporo za spletne storitve morajo skrbniki za storitve v oblaku pošiljati zahteve za podporo prek upoštevni portalov za podporo za spletne storitve.
- Pri pošiljanju zahteve za storitve morajo vaše osebe za stik za odzivnostno podporo imeti osnovno poznavanje težave, na katero ste naleteli, in možnost ponovitve težave, da vam bo lahko Microsoft pomagal pri diagnosticiranju in razvrstitvi težave. Te osebe za stike se morajo tudi spoznati na podprte Microsoftove izdelke in vaše Microsoftovo okolje, da bodo lahko pomagali pri reševanju sistemskih težav in Microsoftu pomagali pri analiziranju in reševanju zahtev za storitve.
- Pri pošiljanju zahteve za storitve bodo vaše osebe za stik za odzivno podporo morda morale izvesti dejavnosti ugotavljanja in odpravljanja težav, če to zahtevamo. Med te dejavnosti lahko

spadajo izvedba omrežnih sledi, zajem sporočil o napakah, zbiranje informacij o konfiguraciji, spreminjanje konfiguracij izdelka, namestitve novih različic programske opreme ali novih komponent in spreminjanje procesov.

- Strinjate se, da boste sodelovali z nami pri načrtovanju uporabe storitev na podlagi storitev, ki ste jih kupili.
- Strinjate se, da nas boste obvestili o morebitnih spremembah izbranih stikov, imenovanih v delovnem nalogu.
- Odgovorni ste za varnostno kopiranje svojih podatkov in obnavljanje datotek, ki so bile izgubljene ali spremenjene zaradi katastrofalnih izpadov delovanja. Odgovorni ste tudi za izvajanje postopkov, ki so potrebni za zaščito celovitosti in varnosti vaše programske opreme in podatkov.
- Strinjate se, da boste, kjer je mogoče, izpolnili ankete o zadovoljstvu strank, ki vam jih lahko občasno posredujemo glede storitev.
- Odgovorni ste za vse potne in druge stroške, ki jih imajo vaši zaposleni ali podizvajalci.
- Vir za zagotavljanje storitev lahko od vas zahteva izpolnjevanje drugih odgovornosti, povezanih posebej s storitvijo, ki ste jo kupili.
- Če v okviru te podpore uporabljate storitve v oblaku, morate kupiti ali imeti obstoječo naročnino ali naročniški paket za upošteveno spletno storitev.
- Strinjate se, da boste zahteve za sprotne storitve in izboljšane storitve in rešitve, skupaj z vsemi potrebnimi/upoštevnimi podatki, predložili najpozneje 60 dni pred datumom poteka veljavnosti upoštevnega delovnega naloga.
- Strinjate se, da boste naši skupini za zagotavljanje storitev, ki mora biti na mestu uporabe, zagotovili razumen dostop do telefona in hiter internetni dostop ter dostop do vaših internih sistemov in diagnostičnih orodij, kot je primerno.



© 2023 Microsoft Corporation. Vse pravice pridržane. Vsakršna uporaba tega gradiva brez izrecnega dovoljenja družbe Microsoft Corp. je strogo prepovedana.

Microsoft in Windows sta zaščiteni blagovni/storitveni znamki družbe Microsoft Corporation v ZDA in/ali drugih državah.

Imena dejanskih podjetij in izdelkov, omenjena tukaj, so morda blagovne/storitvene znamke ustreznih lastnikov.