

Opis storitev poenotene podpore Microsoft za podjetja (USSD)

Oktober 2021

Kazalo vsebine

1	O tem dokumentu	3
2	Storitve podpore.....	4
	2.1 Kako kupiti	4
	2.2 Opis storitev.....	5
	Sprotne storitve.....	5
	Odzivnostne storitve.....	9
	Upravljanje zagotavljanja storitev	13
	2.3 Izboljšane storitve in rešitve	15
	Dodeljeni podporni inženiring	15
	Hiter odziv	16
	Upravljanje dogodkov Azure.....	17
	Neposreden dostop do inženirske skupine za Office 365.....	18
	Podpora za razvijalce.....	19
	Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje	19
	2.4 Podpora v več državah.....	19
	Pregled storitev podpore v več državah.....	19
	Kako kupiti.....	19
	Dodatni pogoji in določila za podporo v več državah.....	20
	2.5 Dodatni pogoji in določila.....	21
	2.6 Vaše odgovornosti	23

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 pomaga 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 upoštevnem letnem obdobju.
- Flex Allowance ne morete uporabiti za storitve upravljanja zagotavljanja storitev, kot tu definirano.
- 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 upoštevnega delovnega naloga. Sprotne storitve v nadaljevanju so na voljo, kot je navedeno spodaj ali podrobno opisano v delovnem nalogu.

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
Potrditev zasnove	+

+ – 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 pripravljene 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
Storitve priprave na uporabo	+

+ – 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
Ocena na zahtevo	✓
Program ocenjevanja	+
Ocena brez povezave	+
Sprotno spremljanje	+
Programi sprotnih postopkov (POP)	+
Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev (RAP kot storitev)	+

✓ – 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
Storitve uvajanja	+
Storitve, namenjene razvijanju	+
Upravljanje storitev IT	+
Varnostne storitve	+

+ – 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 zunanjimi 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
Izobraževanje na zahtevo	✓
Spletne oddaje	✓
Kratka izobraževanja	+
Delavnice	+

✓ – 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 sprotnne storitve

Vrste dodatnih sprotnih storitev	Načrt
Sprotnne storitve po meri (storitve vzdrževanja, optimizacije in izobraževanja)	+
Svetovalec glede tehnologije podpore	+
Proaktivni pospeševalnik	+

+ – 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): Storitve 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: Storitve, 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.

Druge sprotne storitve	Načrt
Dobroimetje za sprotne storitve	+

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.

Vrste odzivnostnih storitev	
Podpora s svetovanjem	✓
Podpora pri odpravljanju težav	✓
Upravljanje odzivnostne podpore	✓
razširjena podpora s sprotnimi popravki	✓
Podpora na mestu uporabe	+
Analiza temeljnih vzrokov	+
Dodatek za upravljanje odzivnostne podpore	+

Vrste odzivnostnih storitev	
Podporne storitve za kibernetško varnost	+

✓ – 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.

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>Resnost 1</p> <p>Kritični padec poslovnega sistema:</p> <p>Ogroženost poslovanja. Popolna izguba pomembne aplikacije ali rešitve.</p> <p>Zahteva takojšnje ukrepanje</p>	<p>Komponente Azure¹</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 vir² za nujne primere</p> <p>Po 24 urah se s soglasjem stranke zagotovijo viri na vaši lokaciji</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu³</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 tednu³</p> <p>Hiter dostop in odziv</p> <p>Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>
<p>Resnost A</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>Dodeli se vir² za nujne primere</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu²</p>	<p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu³</p> <p>Hiter dostop in odziv</p> <p>Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>
<p>Resnost 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 urah⁶</p>	<p>Odziv na prvi klic v dveh urah ali manj</p> <p>Zagotavljanje podpore samo med delovnim časom⁴</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>Resnost C</p> <p>Majhen vpliv na poslovanje:</p>	<p>Odziv na prvi klic v štirih urah ali manj</p> <p>Zagotavljanje podpore samo med delovnim časom⁴</p>	<p>Točni podatki o osebi za stik z lastnikom primera</p> <p>Odziv v 24 urah</p>

Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
Osnovno delovanje z manjšimi motnjami v delovanju storitev ali brez motenj		Posredovanje po telefonu ali v spletu
Zahteva ukrepanje v štirih delovnih urah ⁶		

¹ Navedeni odzivni čas za vaše komponente Azure ne velja za Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, komunikacijske storitve Azure ali upravljanje obračunavanja in naročin.

² Viri, zadolžene za nujne primere, pomagajo pri iskanju hitrih rešitev težav, in sicer z ustreznim sodelovanjem pri primeru, stopnjevanjem, zagotavljanjem virov in koordinaciji.

³ 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.

⁴ 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 izboljšani postopek posredovanja na višjo raven. Nato se težavi dodeli Microsoftov vir, ki je zadolžen za zagotavljanje nadaljnjega tehničnega napredka z obveščanjem o posodobitvah stanja in predložitvijo načrta ukrepanja.

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

Razširjena podpora s sprotnimi popravki: Razširjena podpora s sprotnimi popravki omogoča, da zahtevate sprotne popravke, ki niso povezani z varnostjo, in sicer za Microsoftovo programsko opremo, ki je prešla v obdobje podaljšane podpore fiksnega življenjskega cikla, kot jo opredeljuje pravilnik na strani <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Predpogoji in omejitve posebej za storitve:

- Razpoložljivost razširjene podpore s sprotnimi popravki je omejena na naslednje izdelke/družine izdelkov:
 - Programi: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Strežnik: Exchange Server, SQL Server, System Center (brez Configuration Manager), Windows Server
 - Sistemi: odjemalec Windows, vdelani operacijski sistemi Windows
- Za najnovejše informacije o razpoložljivosti sprotne popravke, ki niso povezani z varnostjo, za posamezne različice izdelka glejte opombe o življenjskem ciklu izdelka tukaj.
- Čeprav si komercialno razumno prizadevamo odzvati se na vaše zahteve za sprotne popravke, ki niso povezani z varnostjo, potrjujete, da se zavedate, da lahko pride do primerov, v katerih ni mogoče ustvariti ali zagotoviti sprotne popravke.

- Sprotni popravki so namenjeni odpravljanju določene težave in zanje ni bilo izvedeno regresijsko testiranje.
- Sprotnih popravkov brez našega pisnega soglasja ni dovoljeno distribuirati tretjim osebam, ki niso lastniško povezana podjetja.
- Dobavni roki za sprotne popravke neangleških različic se lahko razlikujejo in morda boste morali doplačati za lokalizacijo.
- Dodatnih funkcij, funkcionalnosti, posodobitev ali sprememb oblikovanja ne ponujamo. Obravnavali bomo samo težave za izbrani izdelek, zaradi katerih se izdelek zruši, izgubi podatke ali drugače bistveno odstopa od dokumentiranih funkcij izdelka.

Podpora na mestu uporabe: Odzivnostna podpora na mestu uporabe ponuja pomoč v vaših prostorih. Ta storitev je na voljo glede na razpoložljivost Microsoftovih virov in bo zanj potrebno doplačilo za vsak obisk na mestu uporabe.

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.

Podporne storitve kibernetске varnosti: Zagotavljanje specializiranih storitev pomoči v zvezi s kibernetско varnostjo tako v reaktivnih kot proaktivnih scenarijih (»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. Storitve kibernetске varnosti so lahko del programa storitev podpore po meri, ki je na voljo za doplačilo in opredeljen v prilogi, na katero se sklicuje delovni nalog.

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
Omogočanje strankine organizacije	✓

Vrste upravljanja zagotavljanja storitev	Načrt
Napotki glede Microsoftovih izdelkov, storitev in varnostnih posodobitev	✓
Razvoj in upravljanje programa	✓
Uvajanje v poenoteno podporo za podjetja	✓
Program uspešnosti storitev v oblaku	+
Upravitelj računa za uspešnost strank Razvijalec	✓ ¹
Upravljanje odnosov na ravni uprave	✓
Dodatek upravljanju zagotavljanja storitev	+
Upravljanje zagotavljanja storitev na mestu uporabe	+

✓ – Vključeno v osnovni paket.

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

✓¹ – 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.

Razvijalec upravitelja računa za uspešnost strank: 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 dopuščajajo 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. Ti viri bodo delovali na daljavo ali na mestu uporabe v vaših prostorih. Ta storitev je tudi odvisna od razpoložljivosti Microsoftovih virov.

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
Dodeljeni podporni inženiring	+
Hiter odziv	+
Upravljanje dogodkov Azure	+
O365 Engineering Direct	+
Podpora za razvijalce	+ ¹
Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje	+

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

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

Dodeljeni podporni inženiring

Dodeljeni podporni inženiring (DSE): Storitve dodeljenega podpornega 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 podpornega inženiringa kupite kot ure, se odštejejo od vašega skupnega števila kupljenih ur, ko jih uporabite in se izvedejo.

Vnaprej določena ponudba storitev dodeljenega podpornega 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 dodeljenega podpornega 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 predmetov dobave storitev, 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 dodeljenega podpornega 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.

Predpogoji in omejitve posebej za storitve

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

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 posredovanje na višjo raven obravnave skupinam 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 v čakalno vrsto za podporo za hiter odziv, ki jo sestavlja dodeljena skupina inženirjev s strokovnim znanjem o storitvah v oblaku. Da bi ta skupina imela osnovno znanje o vašem uvajanju, morate posredovati dokumentacijo o osnovnem uvajanju izdelka Azure in topologiji zbirke podatkov ter načrte za skaliranje in izravnavo obremenitve, kjer so na voljo. 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 komunikacijskih storitev Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, komunikacijske storitve Azure, upravljanja obračunavanja in naročnine, univerzalni tisk, preskusno osnovo 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>Resnost 1</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 tednu¹</p> <p>Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov²</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 tednu¹</p> <p>Hiter dostop in odziv</p>
<p>Resnost A</p> <p>Kritično poslabšanje poslovnega sistema:</p> <p>Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev</p>	<p>Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	

¹ 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

² Storitve podpore pri odpravljanju težav s hitrim odzivom so na voljo samo v angleščini in japonščini.

Upravljanje dogodkov Azure

Upravljanje dogodkov Microsoft Azure (»AEM«): Zagotavlja izboljšano podporo pred, med in po kritičnih dogodkih stranke (»dogodek«). Kritični dogodek je dogodek z močnim vplivom na poslovanje in/ali povečanimi potrebami stranke, ki zahteva najvišjo stopnjo razpoložljivosti in učinkovitosti delovanja storitve. Dogodke je treba potrditi z vašim upraviteljem računa za uspešnost strank vsaj 8 tednov pred dogodkom.

AEM podpira dogodke, ki uporabljajo osnovne storitve Microsoft Azure. Podrobnosti rešitve in to, katere vzrode storitve Azure koristijo, je treba deliti z ekipo AEM že pred dejanskim dogodkom, vendar ne kasneje kot do ocene.

Kot del aktivnosti pred dogodkom bo ekipa AEM:

- Ocenila in se seznanila z vašo rešitvijo
- Prepoznala morebitne težave in tveganja, ki vplivajo na uporabnost in stabilnost
- Ugotoviti zelene izide s stališča odpornosti
- Razviti in ohranjati načrt dostave storitev za rešitev

Skupina za podporo AEM bo zagotovila seznam priporočenih in zahtevanih dejanj za lajšanje težav, ki bi lahko vplivale na razpoložljivost in delovanje rešitve na dan dogodka.

V času dogodka bo ekipa AEM upoštevala podrobnosti dogodka in bo pripravljena na rešitev težav, ki vplivajo na rešitev.

Podporo za reševanje težav v zvezi z rešitvijo lahko zahtevate dva tedna pred dogodkom, med dogodkom in en teden po dogodku*.

Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
<p>Resnost 1</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 storitve v oblaku znotraj Microsofta za vse storitve Microsoft Azure²</p> <p>Po 30 minutah ali manj se dodeli oseba, zadolžena za nujne primere.</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹</p>	<p>Za storitve Azure je treba zahteve za storitve podpore podati prek spleta na portalu Microsoft Azure, z uporabo vnaprej določenega obrazca, ki ga je navedel vaš upravitelj računa za uspešnost strank</p> <p>Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo</p>
<p>Resnost A</p> <p>Kritično poslabšanje poslovnega sistema:</p> <p>Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev</p>	<p>Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov in hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta</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>	<p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹</p> <p>Hiter dostop in odziv</p>

¹ Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam pomagali zagotoviti nadaljnjo podporo pri odpravi težave, bomo morda morali znižati stopnjo podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

² Storitve podpore pri odpravljanju težav AEM so na voljo samo v angleščini

*Podpora pri odpravljanju težav, poslana pred in po dogodku, bo ocenjena kot resnost B.

Po dogodku lahko zaprosite za analizo temeljnih vzrokov za vse dogodke resnosti 1 in resnosti A za vašo rešitev. Kjer je to ustrezno, bomo zagotovili priporočila, kako je v bodoče mogoče preprečiti te težave.

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.

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, ponuja prilagojen program storitev podpore, je na voljo za doplačilo in je opredeljena v prilogi, na katero se sklicuje delovni nalog.

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 Microsoftovo poenoteno podporo na vašem delovnem nalogu. Če ni drugače navedeno, bo to primarna lokacija vašega imenovanega upravitelja računa za uspešnost strank.
- **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, razen kot je navedeno v nadaljevanju:
 - **Podpora na mestu uporabe:** Vnaprej kupljene odzivnostne storitve za podporo na mestu uporabe bodo na voljo na lokacijah za podporo, ki so določene na vašem delovnem nalogu in niso v izzetih državah.

- V primeru podpore pri odpravljanju težave z resnostjo 1 je mogoče na določene in nedoločene lokacija za podporo poslati vnaprej kupljene vire za podporo na mestu uporabe.
- **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 upravitelja računa za uspešnost strank. Zagotavljanje SDM bo omejeno na delovni čas gostiteljeve lokacije. Dodatne storitev 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**
 - Morda ste upravičeni do sprotnih storitev, količina katerih bo navedena na vašem delovnem nalogu in na voljo na lokacijah za podporo, ki so določene na vašem delovnem nalogu in niso v izvzetih državah.
- **Storitve vzdrževanja – analiza temeljnih vzrokov:** Kupljene storitve bodo na voljo osebju 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:

- Osebju 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 prekličejo, če niso izpolnjene zahteve za najmanjše število prijavljenih.
- Za analizo težav lahko na vašo zahtevo dostopamo do vašega sistema prek oddaljene povezave. Naše osebje 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.
- Ugodnosti programa Software Assurance v obliki dogodkov podpore pri reševanju težav 24 ur na dan in 7 dni v tednu (dogodki SA PRS ali »SAB«) je mogoče pretvoriti v enakovredno vrednost (kot določi Microsoft) in jih uporabiti za nadomestila za osnovni paket podpore, ustrezne komponente dodeljenega podpornega inženiringa in/ali ustrezne komponente izboljšanih storitev in rešitev. Vaš vir za upravljanje izvedbe storitev lahko potrdi take vrednosti in nadomestila, če je to ustrezno. Po 30 dneh od datuma začetka podpore in/ali datuma obletnice večletne podpore vam lahko izstavimo račun za vrednost, enakovredno morebitnemu primanjkljaju za SAB, za katere se zavežete, da jih boste pretvorili, kot je določeno v vašem delovnem nalogu. Za ugodnosti programa Software Assurance veljajo tukaj navedeni pogoji in Pogoji za izdelke, kar med drugim vključuje Dodatek B Pogojev za izdelke. Dodatne podrobnosti so na voljo tudi na strani www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, kot so ugodnosti podpore pri odpravljanju težav, ki začnejo veljati februarja 2023 in bodo vplivale na upravičenosti do osnovnega paketa ali razpoložljivih komponent vašega dogovora o podpori, kar lahko povzroči prilagoditve vrednosti enakovrednih dogodkov.
- 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, ter Dodatek o varovanju podatkov GitHub in Varnostna priloga, ki se nahajata na https://aka.ms/github_dpa, veljajo za vašo nabavo podpornih storitev GitHub.
- **Pravilnik o sprejemljivi uporabi** - Stranka ne sme (in za to nima dovoljenja) uporabljati produktov storitev:
 - Na način, ki je prepovedan z zakonom, predpisom, vladno odredbo ali uredbo;
 - Na način, s katerim bi kršili pravice drugih, ali
 - Na noben način in v nobenem primeru, kjer bi produkt storitve lahko povzročil smrt ali hudo telesno poškodbo katere koli osebe oziroma večjo gmotno ali okoljsko škodo, razen v primerih iz spodnjega razdelka glede uporabe v okolju z visokim tveganjem.

Uporaba v okolju z visokim tveganjem

OPOZORILO: Sodobne tehnologije se lahko uporabljajo na nove in inovativne načine, stranka pa mora upoštevati, ali je določena uporaba teh tehnologij varna. Produkti storitev niso zasnovani ali namenjeni podpori kakršni koli uporabi, pri kateri bi prekinitev, okvara ali napaka storitve ali drugo neustrezno delovanje končnega produkta storitev lahko povzročili smrt ali hudo telesno poškodbo katere koli osebe oziroma gmotno ali okoljsko škodo (skupaj: uporaba v okolju z visokim tveganjem). V skladu s tem mora stranka načrtovati in uporabljati produkte storitve tako, da se v primeru kakršne koli prekinitve, okvare, napake ali drugega neustreznega delovanja produkta storitev, varnost ljudi, lastnine in okolja ne zmanjša pod raven, ki je razumna, primerna in zakonita, bodisi na splošno bodisi za določeno panogo. Za uporabo produkta storitev v okolju z visokim tveganjem je odgovorna stranka. Stranka se strinja, da Microsoft v nobenem primeru ni odgovoren za kakršno koli škodo, materialne stroške in pravne stroške v povezavi s kakršnimi koli zahtevki, ki izhajajo iz uporabe produktov storitev v okolju z visokim tveganjem, vključno s kakršnimi koli zahtevki, ki temeljijo na objektivni odgovornosti ali da je bil Microsoft malomaren pri načrtovanju ali zagotavljanju produktov storitev stranki v skladu s strankinimi specifikacijami. Zgoraj navedena obveznost poravnave velja poleg obveznosti obrambe, določene v sporazumu s stranko, in zanjo ne velja kakršna koli omejitev ali izključitev iz odgovornosti, ki jo vsebujejo takšni sporazumi.

- 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 upoštevanih 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 upoštevno spletno storitev.
- Strinjate se, da boste zahteve za sprotne storitve in izboljšane storitve in rešitve, skupaj z vsemi potrebnimi/upoštevni podatki, predložili najpozneje 60 dni pred datumom poteka veljavnosti upoštevne delovne 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.

© 2021 Microsoft Corporation. Vse pravice so 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.