

Opis usluga podrške za Microsoft Unified Enterprise (USSD)

Januar 2024

Sadržaj

1	Informacije o ovom dokumentu	3
2	Usluge podrške	4
	2.1 Kako da kupite	4
	2.2 Opis usluga	5
	Proaktivne usluge	5
	Usluge planiranja	5
	Reaktivne usluge	10
	Upravljanje pružanjem usluga	13
	2.3 Poboljšane usluge i rješenja	14
	Poboljšan stručni nadzor određen za uslugu	15
	Poboljšani odgovor ulazne migracije	18
	Brz odgovor	20
	Upravljanje Azure događajima	21
	Office 365 Engineering Direct	22
	Podrška projektanta	23
	GitHub Engineering Direct	23
	Podrška za stavke neophodne za poslovanje	23
	Azure Engineering Direct	23
	Microsoftov odgovor na incident sajber bezbjednosti	27
	2.4 Podrška za više država	27
	Pregled usluga podrške za više zemalja	27
	Kako da kupite	28
	Dodatni uslovi i podrška za više zemalja	28
	2.5 Dodatni uslovi i odredbe	29
	2.6 Vaše odgovornosti	31

1 Informacije o ovom dokumentu

Opis Unified usluga podrške i konsaltinga za Microsoft Enterprise vam pruža informacije o uslugama podrške koje možete kupiti od korporacije Microsoft.

Pročitajte opise usluga koje kupujete, uključujući preduslove, odricanja odgovornosti, ograničenja i vaše obaveze. Usluge koje kupujete se navode na radnom nalogu za usluge Enterprise (radni nalog) ili u drugoj važećoj izjavi o uslugama koja obuhvata ovaj dokument pozivanjem na isti.

Nijesu sve usluge koje su navedene u ovom dokumentu dostupne globalno. Detalje o tome koje su usluge dostupne za kupovinu na vašoj lokaciji zatražite od svog predstavnika Microsoft usluga. Dostupnost usluga je podložna promjeni.

2 Usluge podrške

Usluge Microsoft Unified podrške (usluge podrške) predstavljaju sveobuhvatni set usluga podrške za preduzeća koje pomažu da ubrzate svoj put na oblak, optimizujete svoja IT rješenja i iskoristite tehnologiju za ostvarenje novih poslovnih mogućnosti u bilo kojoj fazi životnog ciklusa IT sektora. Usluge podrške uključuju:

- Proaktivne usluge pomažu da se održi i poboljša ispravnost IT infrastrukture i operacija
- Upravljanje pružanjem usluga olakšava planiranje i primjenu
- Usluge koje su non-stop dostupne i čiji je prioritet rješavanje problema omogućavaju brzu reakciju da bi se smanjilo vrijeme zastoja

2.1 Kako da kupite

Usluge podrške su dostupne u sklopu osnovnog paketa kao dodatne ili poboljšane usluge i rješenja dostupna za kupovinu u sklopu postojećeg ugovora o osnovnom paketu koje se nalaze u radnom nalogu za usluge Enterprise, kako je opisano dole.

Stavka	Opis
Osnovni paket	Kombinacija proaktivnih usluga, reaktivnih usluga i usluga upravljanja isporukom, koja podržava Microsoft proizvode i/ili usluge na mreži koje se koriste u vašoj organizaciji. Dio vašeg Osnovnog paketa uključuje i Flex Allowance* za upotrebu za dodavanje proaktivnih usluga (označenih sa "+"), poboljšanih usluga i usluga za rješenja i/ili prilagođenih proaktivnih usluga za vaš osnovni paket. Usluge koje su obuhvaćene osnovnim paketom označene su simbolom „✓“ u ovom odeljku.
Dodatne usluge	Dodatne usluge podrške, uključujući proaktivne usluge koje možete da dodate osnovnom paketu tokom perioda važenja vašeg radnog naloga označene su simbolom „+“ u ovom odeljku.
Poboljšane usluge i rješenja	Usluge podrške koje pokrivaju specifičan Microsoft proizvod ili IT sistem klijenta i koje možete dodati vašem osnovnom paketu podrške tokom perioda važenja radnog naloga takođe su označene simbolom „+“ u ovom odjeljku.
Podrška za više država	Podrška za više država obezbjeđuje podršku za vas na više lokacija za podršku, kao što je opisano u radnom nalogu (ili radnim nalozima).

*Flex Allowance je fleksibilni dio cijene vašeg osnovnog paketa koji može da se primijeni za kupovinu proaktivnih usluga, poboljšanih usluga i rješenja, proaktivnih kredita ili prilagođenih proaktivnih usluga u vrijeme kupovine usluge. Vaš predstavnik kompanije Microsoft obezbijediće dio cijene

vašeg osnovnog paketa koji je dostupan za upotrebu kao Flex Allowance. Važe sljedeći uslovi za dodjelu Flex Allowance:

- do 20% ili 50.000\$ koji god iznos je veći, vašeg dodjeljenog Flex Allowance može da se primijeni za kupovinu proaktivnih kredita ili prilagođenih proaktivnih usluga.
- Flex Allowance se dodjeljuje na godišnjoj osnovi i sve usluge na koje je Flex Allowance primijenjen se mogu koristiti tokom primjenjivog godišnjeg roka.
- Flex Allowance možda neće moći da se koristi za uslugu upravljanja dostavom, kao što je definisano ovde.
- Ako ste poručili jedan tip usluge s Flex Allowanceom i želite da ga zamijenite drugim tipom, možete da primijenite ekvivalentnu vrijednost na alternativnu uslugu, ako je takva mogućnost dostupna i dogovorena s resursom za pružanje usluge.
- Sva dostupna Flex Allowance moraju da se dodijele do izvršenja ugovora ili će biti zabranjeni.

2.2 Opis usluga

Stavke koje zajedno čine vaš paket usluga podrške su opisane u ovom odjeljku. Takođe, na listi se nalaze i usluge koje možete dodati vašem osnovnom paketu ili koje možete dodati tokom perioda važenja ugovora.

Proaktivne usluge

Proaktivne usluge pomažu u sprečavanju problema u vašem Microsoft okruženju i biće zakazivane unapred, kako bi se osigurala dostupnost resursa i isporuka tokom perioda važenja primjenjivog radnog naloga. Proaktivne usluge navedene u nastavku su dostupne na način opisan u daljem tekstu ili na vašem radnom nalogu. Isporuka na lice mjesta možda neće biti dostupna za sve usluge i na svim geografskim lokacijama. Isporuka će biti daljinska osim ako pismeno nije dogovoreno drugačije i uz dodatnu naknadu ili osim ako se isključivo ne proda kao usluga na licu mjesta.

Usluge planiranja

Usluge planiranja pružaju procjene i preglede trenutnog okruženja infrastrukture, podataka, primjene i bezbjednosti koje vam pomažu u planiranju oporavka, nadogradnje, migracije ili primjene rješenja na osnovu željenih rezultata.

Vrste usluga planiranja	Plan
Dokaz održivosti koncepta	+
Usluge arhitekture	+

+ - Dodatna usluga koju možete kupiti

Dokaz održivosti koncepta: Angažman u okviru kog se obezbjeđuje dokaz koji klijentu omogućava da procijeni ekonomsku opravdanost predloženog tehničkog rješenja. Dokaz može biti u vidu prototipa koji rade, dokumenata i dizajna, ali obično nije riječ o konceptima koji su spremni za proizvodnju.

Usluge arhitekture: zadatak, strukturisan kao niz diskusija koje vodi Microsoftov stručnjak. Naši stručnjaci radiće s klijentima na prilagođavanju poslovnih zahtjeva u arhitekture rješenja koja su

izrađena po meri, a koja će ubrzati uspjeh implementacije. Ove diskusije mogu da uključuju procjenu tehničkih zahtjeva, preispitivanje postojećeg dizajna arhitekture i pružanje iskusnih tehničkih uvida u najbolje prakse za rješenja arhitekture. Ovaj proces namijenjen je da bi se osmislio dizajn tehničkih rješenja koji je u skladu s datim ciljevima i koristi se kao važan referentni dokument za fazu implementacije.

Usluge primjene

Usluge primjene pružaju tehničku stručnost i stručnost u upravljanju projektima čime se ubrzavaju dizajn, migracija, nadogradnja i primjena tehnoloških rješenja korporacije Microsoft.

Vrste usluga primjene	Plan
Usluge ulazne migracije	+

+ – Dodatna usluga koju možete kupiti.

Usluge ulazne migracije: Direktan angažman Microsoft inženjera za usluge primjene, migracije, nadogradnje ili pomoći pri razvoju funkcije. Takav angažman može da uključuje pomoć pri planiranju i provjeri valjanosti dokaza održivosti koncepta ili radnog opterećenja za proizvodnju pomoću Microsoft proizvoda.

Usluge održavanja

Usluge održavanja pomažu da se spriječe problemi u Microsoft okruženju i obično se planiraju prije isporuke usluge da bi se obezbijedila dostupnost resursa.

Vrste usluga održavanja	Plan
Procena na zahtjev	✓
Program procjene	+
Procjena van mreže	+
Proaktivno nadgledanje	+
Proactive Operations Programs (POP)	+
Risk and Health Assessment Program kao usluga (RAP kao usluga)	+

✓ – Obuhvaćena vašim osnovnim paketom.

+ – Dodatna usluga koju možete kupiti.

Procjena na zahtjev: Pristup samouslužnoj platformi za automatsku procjenu na mreži, koja koristi analize evidencije kako bi analizirala i procijenila vašu primjenu Microsoft tehnologije. Procjene na zahtev pokrivaju ograničen broj tehnologija. Za upotrebu ove usluge procjene potrebna je aktivna usluga Azure, sa adekvatnim ograničenjima podataka kako bi upotreba usluge procjene na zahtjev bila omogućena. Kompanija Microsoft će obezbijediti jednokratnu uslugu radi podešavanja usluge. U vezi sa procjenom na zahtjev, i za dodatnu novčanu naknadu, na raspolaganju su vam lokalni Microsoft inženjer (na period do dva dana) ili daljinski Microsoft inženjer (na period do jednog dana), kako bi vam pomogli sa analizom podataka i prioritizacijom

preporuka za oporavak, u skladu sa vašim ugovorom o uslugama. Procjene na licu mjesta možda nisu dostupne u svim državama.

Program procjene: Procjena dizajna, tehničke primjene, operacija ili upravljanja promjenama u oblasti Microsoft tehnologija u odnosu na prakse koje preporučuje korporacija Microsoft. Na kraju obavljene procjene, određeni zaposleni u korporaciji Microsoft će vam direktno pomoći da riješite moguće probleme i pružice vam izvještaj sa tehničkom procjenom vašeg okruženja, koji može da sadrži i plan za oporavak.

Procjena van mreže: Automatizovana procjena vaše primjene Microsoft tehnologije pomoću podataka koji su prikupljeni daljinski ili koje je Microsoft inženjer prikupio na vašoj lokaciji. Prikupljene podatke analizira korporacija Microsoft koristeći lokalne alatke, te vam pružamo izvještaj koji objašnjava šta smo utvrdili i naše preporuke za oporavak.

Proaktivno nadgledanje: Pružanje alatki za nadgledanje tehničkih operacija i preporuka za podešavanje procesa upravljanja incidentima na serveru. Ova usluga vam pomaže da kreirate matrice incidenata, obavljate preglede važnih incidenata i kreirate dizajn za stalan tim inženjera.

Proactive Operations Programs (POP): Pregledajte sa osobljem procese planiranja, dizajna, primjene ili operativne procese u odnosu na prakse koje preporučuje Microsoft. Ovaj pregled obavlja Microsoft inženjer lokalno ili daljinski.

Rizik and Health Assessment Program as a Service (RAP kao usluga): Automatizovana procjena vaše primjene Microsoft tehnologije uz daljinsko prikupljanje podataka. Prikupljene podatke analizira korporacija Microsoft da bi vam pružila izvještaj sa nalazima, koji sadrži preporuke za oporavak. Ova usluga je dostupna za dostavu na licu mjesta ili daljinski.

Usluge optimizacije

Usluge optimizacije služe za to da obezbijede optimalno korišćenje tehnoloških inovacija u koje je klijent uložio. Ove usluge mogu da obuhvataju daljinsko administriranje usluga u oblaku, optimizaciju usvajanja funkcija Microsoft proizvoda za krajnje korisnike i pružanje sveobuhvatnog pristupa za pitanja bezbjednosti i identiteta.

Vrste usluga optimizacije	Plan
Usluge usvajanja	+
Usluge koje se bave razvojem	+
Usluge IT Services Management	+
Bezbjednosne usluge	+

+ – Dodatna usluga koju možete kupiti.

Usluge usvajanja: Usluge podrške pri usvajanju nude paket usluga koje vam pomažu da procijenite mogućnost organizacije da sprovede, nadgleda i optimizuje promjene koje su neophodne kada kupite Microsoft tehnologiju. One obuhvataju podršku u razvoju i realizaciji strategije usvajanja kada je riječ o zaposlenima. Klijenti imaju pristup resursima koji nude stručnost, znanje i povezane prakse koje preporučuje korporacija Microsoft i koji predstavljaju svojevrsnu podršku za program usvajanja.

Usluge koje se bave razvojem: Usluge koje mogu da pomognu vašem osoblju da napravi, primijeni i obezbijedi podršku za aplikacije kreirane pomoću Microsoft tehnologija.

Uvid u usluge za projektante: Godišnja procjena vaše prakse u razvoju aplikacije, koja pomaže klijentima sa preporučenim praktičnim smjernicama za razvoj aplikacija i rješenja na Microsoft platformama.

Pomoć pri pružanju podrške: Pruža pomoć u kreiranju i razvoju aplikacija koje sadrže Microsoft tehnologije na Microsoft platformi, a osoblje je posebno stručno u oblasti Microsoft alatki i tehnologija za razvoj. Pomoć se prodaje kao količina sati navedenih na radnom nalogu.

IT Services Management: Paket usluga osmišljen tako da vam pomogne da unaprijedite zastarjelo IT okruženje koristeći moderne pristupe upravljanja uslugama koji omogućavaju napredak na polju inovacija, fleksibilnosti, kvaliteta i operativnih troškova. Moderne usluge IT Service Management mogu da se pružaju u vidu daljinskih ili lokalnih sesija savjetovanja ili radionica i njihov cilj je da obezbijede optimizaciju procesa nadzora, menadžmenta incidentima ili korisničke službe radi upravljanja dinamikom usluga zasnovanih na oblaku prilikom premještanja aplikacije ili usluge u oblak. IT Services Management usluge mogu biti dio prilagođenog programa usluga podrške, dostupne uz plaćanje dodatne naknade i mogu biti navedene u prilogu i na vašem radnom nalogu.

Bezbjednosne usluge: Niz bezbjednosnih rješenja korporacije Microsoft obuhvata rješenja za četiri ključne oblasti: bezbjednost i identitet u oblaku, mobilnost, poboljšanu zaštitu informacija i bezbjednu infrastrukturu. Bezbjednosne usluge pomažu klijentima da pronađu način da modernizuju i zaštite IT infrastrukturu, aplikacije i podatke od prijetnji iznutra i spolja. Bezbjednosne usluge mogu biti dio prilagođenog programa usluga podrške, dostupne uz plaćanje dodatne naknade i mogu biti navedene u prilogu i na vašem radnom nalogu.

Obrazovne usluge

Usluge obuke pružaju obuke koje vam pomažu da poboljšate radne sposobnosti i tehničku stručnost osoblja podrške i koje se obezbjeđuju na vašoj lokaciji, na mreži ili u vidu obuke na zahtjev.

Vrste obrazovnih usluga	Plan
Obuka na zahtjev	✓
Vebkastovi	✓
Prezentacije pred tablom	+
Radionice	+

✓ - Obuhvaćena vašim osnovnim paketom.

+ – Dodatna usluga koju možete kupiti.

Obuka na zahtjev: Pristup kolekciji materijala za obuku na mreži i laboratorijama na mreži sa digitalne platforme biblioteke radionice, koju je razvio Microsoft.

Vebkastovi: Pristup obrazovnim sesijama koje se emituju uživo i koje hostuje korporacija Microsoft. Dostupne su za niz tema o podršci i Microsoft tehnologijama i isporučuju se daljinski preko interneta.

Prezentacije pred tablom: Kratkoročne interaktivne usluge, obično u jednodnevnim sesijama, koje pokrivaju teme o proizvodima i podršci. One su u vidu lekcija i demonstracija i pruža ih Microsoft inženjer uživo ili na mreži.

Radionice: Sesije tehničke obuke naprednog nivoa, dostupne za široki spektar tema o podršci i Microsoft tehnologijama, koje pruža Microsoft inženjer uživo ili na mreži. Radionice mogu da se kupe plaćanjem po učesniku ili kao usluga koja se namjenski pruža vašoj organizaciji, na način naveden na vašem radnom nalogu. Radionice ne smiju da se snimaju bez izričite pisane dozvole korporacije Microsoft.

Dodatne proaktivne usluge

Tipovi Dodatne proaktivne usluge	Plan
Prilagođene proaktivne usluge (usluge održavanja, optimizacije i obrazovanja)	+
Savjetnik za tehničku podršku	+
Nadzor određen za uslugu	+

+ – Dodatna usluga koju možete kupiti.

Prilagođene proaktivne usluge: To je obuhvaćeni angažman sa resursima korporacije Microsoft, koji podrazumijeva pružanje usluga koje nijesu već opisane u ovom dokumentu klijentu, lično ili preko interneta. Ovi angažmani obuhvataju vrste usluga održavanja, optimizacije i obrazovanja.

Savjetnik za tehničku podršku (STA): Prilagođeni servis koji obezbjeđuje tehnološku procjenu kao podršku poslovnim ciljevima klijenta, uključujući, bez ograničenja na, optimizaciju rada, usvajanje ili mogućnost pružanja podrške, koju dostavljaju Microsoft resursi. Ovaj servis može da uključuje plan i tehničke smjernice skrojene po okruženju klijenta i poslovnim ciljevima.

Nadzor određen za uslugu (DE): Odabrana i rješenja koja dovode do rezultata, temeljena na Microsoftovim preporukama i principima koja povećavaju vrijednost vaših ulaganja u Microsoftovu tehnologiju. Glavni tehnički stručnjak će blisko saradivati s vašim timom tokom zadatka, angažiraće druge Microsoftove stručnjake po potrebi, da bi dali tehničke smjernice, prilagođene vašem okruženju, pomogli kod implementacije i/li optimizacije vaših Microsoftovih rješenja. Ovi zadaci sadrže ugrađene unaprijed definisane proaktivne usluge usmjerene na specifične rezultate, uključujući usluge koje obuhvataju procjenu i planiranje, usavršavanje i dizajn, konfiguraciju i implementaciju.

Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu

- Morate imati trenutni Microsoftov sporazum o pružanju usluga podrške ulazne migracije da bi se podržale vaše DE usluge. Ako ugovor za Microsoftovu podršku ulazne migracije istekne ili bude raskinut, vaša DE usluga će biti prekinuta istog dana.
- DE usluge su dostupne tokom standardnog radnog vremena (od 9:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende).

- DE usluge su podrška za određene Microsoft proizvode i tehnologije koje ste vi izabrali i koji su navedeni na radnom nalogu.
- DE usluge se pružaju za jednu lokaciju za podršku na određenoj lokaciji za podršku navedenoj na radnom nalogu.
- DE usluge se isporučuju daljinski osim ako pismenim putem nije unaprijed dogovoreno drugačije. Kad su posjete vašoj lokaciji uzajamno dogovorene bez plaćanja unaprijed, mi ćemo vam naplatiti razumne putne troškove i troškove.

Ostali proaktivni	Plan
Proaktivni krediti	+

Proaktivni krediti: Vrijednost usluga koje se mogu razmijeniti, predstavljena u kreditima na vašem radnom nalogu. Proaktivni krediti se potom mogu razmijeniti za, ili primijeniti na, jednu ili više definisanih dodatnih usluga, kako je opisano u ovom dokumentu, po važećem kursu koji vam dostavlja vaš predstavnik Microsoft usluga. Nakon što izaberete dostupnu dodatnu uslugu, mi ćemo odbiti vrijednost te usluge sa vašeg stanja na računu, zaokruženo na najbližu jedinicu.

Reaktivne usluge

Reaktivne usluge pomažu u rješavanju problema u vašem Microsoft okruženju i obično se isporučuju na zahtjev. Sljedeće reaktivne usluge su uključene, prema potrebi za trenutno podržane Microsoft proizvode i usluge na mreži, osim ukoliko nije drugačije navedeno u vašem radnom nalogu. Cjelokupna reaktivna podrška se isporučuje daljinskim putem.

Vrste reaktivnih usluga	
Savjetodavna podrška	✓
Podrška pri rješavanju problema	✓
Upravljanje reaktivnom podrškom	✓
Analiza osnovnog uzroka	+
Dodatak za Upravljanje reaktivnom podrškom	+

✓ - Uključeno u osnovni paket.

+ - Dodatna usluga koju možete kupiti.

Savjetodavna podrška: Telefonska podrška za kratkotrajne probleme (ograničeno na šest sati ili manje) i neplanirane probleme za IT stručnjake. Savjetodavna podrška može da obuhvata savjete, smjernice i prenošenje znanja, a sve za cilj ima da vam pomogne u primjeni Microsoft tehnologija tako da spriječite poznate probleme sa podrškom i smanjite mogućnost prekida rada sistema. Arhitektura, razvoj rješenja i scenariji za prilagođavanje ne spadaju u obim ovih usluga savjetovanja.

Podrška pri rješavanju problema: Pomoć za probleme sa određenim simptomima na koje ste naišli prilikom korišćenja Microsoft proizvoda, uključujući rješavanje određenog problema, poruke o grešci ili funkcije koje ne rade na način očekivan za Microsoft proizvode. Incidente možete da prijavite telefonom ili preko interneta. Zahtjevima za podršku vezanim za usluge i proizvode, koji nisu pokriveni primjenjivim portalom za podršku za onlajn usluge, upravlja se iz onlajn portala za usluge kompanije Microsoft.

Definicije ozbiljnosti i inicijalna vremena za odgovor koje je procijenila korporacija Microsoft detaljno su navedena u donjim tabelama odgovora na incidente. Pojam „Odgovor na prvi poziv“ definiše se kao prvobitni neautomatski kontakt telefonom ili emailom.

Na vaš zahtjev, mi možemo da sarađujemo sa nezavisnim dobavljačima tehnologija da bismo riješili složene probleme vezane za zajednički rad proizvoda različitih prodavaca, ali podrška za proizvode nezavisnih proizvođača je odgovornost tih proizvođača.

Ozbiljnost incidenta određuje nivo odgovora u korporaciji Microsoft, procijenjena vremena potrebna za odgovor i vaše odgovornosti. Vi ste odgovorni za to da navedete uticaj na poslovanje za svoju organizaciju i, u dogovoru sa nama, korporacija Microsoft će dodijeliti odgovarajući nivo ozbiljnosti. Možete da zahtijevate promjenu nivoa ozbiljnosti tokom perioda važenja incidenta ukoliko je to potrebno zbog uticaja na vaše poslovanje.

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbiljnost 1</p> <p>Pad kritičnog poslovnog sistema:</p> <p>Posao u riziku. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja.</p> <p>Neophodna je trenutna reakcija</p>	<p>Azure komponente¹ - Prvi odgovor na poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Svi ostali proizvodi i usluge - Odgovor na prvi poziv za jedan sat ili manje</p> <p>Resurs za kritične situacije² je dodijeljen</p> <p>Neprekidan rad³</p> <p>Brzo prosljeđivanje problema timovima za proizvode u okviru korporacije Microsoft</p> <p>Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	<p>Obavještavanje vaših viših rukovodilaca, po potrebi</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7³</p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>
<p>Ozbiljnost A</p> <p>Kritični poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge</p> <p>Zahtijeva reakciju u roku od sat vremena</p>	<p>Odgovor na poziv u roku od sat vremena ili manje</p> <p>Nadzor kritične situacije²</p> <p>Neprekidan rad 24/7²</p>	<p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7³</p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbiljnost B</p> <p>Umjereni uticaj na poslovanje:</p> <p>Umjereni gubitak ili umjereno opadanje kvaliteta usluge, ali rad može neometano da se nastavi u razumnom roku</p> <p>Zahtijeva reakciju u roku od dva radna sata⁴</p>	<p>Odgovor na poziv u roku od dva sata ili manje</p> <p>Rad samo tokom radnog vremena⁴</p>	<p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio rad korporacije Microsoft</p> <p>Pristup nadležnom tijelu za promjenu kontrole i odgovor od istog u roku od četiri radna sata</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>
<p>Ozbiljnost C</p> <p>Minimalan uticaj na poslovanje:</p> <p>Funkcionalan rad sa manjim prekidima ili bez prekida pružanja usluge</p> <p>Zahtijeva reakciju u roku od četiri radna sata⁴</p>	<p>Odgovor na poziv u roku od četiri sata ili manje</p> <p>Rad samo tokom radnog vremena⁴</p>	<p>Tačne kontakt informacije za lice odgovorno za predmet</p> <p>Odgovor u roku od 24 sata</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>

¹ Navedeno vreme odgovora za vaše Azure komponente ne pokriva Azure StorSimple, GitHub AE, Azure komunikacione usluge ili upravljanje naplatama i pretplatama.

² Resursi za kritične situacije su osobe čiji je zadatak da obezbijede brzo rješavanje problema proučavanjem predmeta, prosljeđivanjem, raspodjelom resursa, i koordinacijom.

³ Možda ćemo morati da umanjimo nivo ozbiljnosti ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće odgovore ili resurse koji su nam potrebni za nastavak rada radi rješavanja problema.

⁴ Radno vrijeme je obično od 9:00 do 17:30 po lokalnom vremenu, izuzimajući vikende i praznike. Radno vrijeme može da bude drugačije za vašu zemlju.

Upravljanje reaktivnom podrškom: Upravljanje reaktivnom podrškom omogućava nadzor incidenata podrške, kako bi se obezbijedila pravovremena rješenja i visok kvalitet pružanja podrške. Upravljanje pružanjem usluga koristiće se za upravljanje reaktivnom podrškom svih zahtjeva za podršku.

Prema prethodnim tabelama za reagovanje na incidente, za incidente sa stepenom ozbiljnosti B i C, usluga je dostupna na zahtjev korisnika tokom radnog vremena Microsoftovom resursu koji takođe može da vam dostavi i ažurirane preglede prosljeđivanja na zahtjev. Za incidente s ozbiljnošću 1 i A, poboljšani proces prosljeđivanja se pokreće i automatski obavlja. Tada će problemu biti dodjeljen resurs Microsofta, koji je odgovoran za obezbjeđivanje neprekidnog tehničkog napretka i koji vam dostavlja ažuriranja statusa i akcioni plan.

Za produženo pokrivanje van radnog vremena možete kupiti Dodatne sate upravljanja reaktivnom podrškom.

Analiza osnovnog uzroka: Na izričit zahtjev upućen prije zaključenja incidenta, obavićemo strukturisanu analizu potencijalnih uzroka jednog tehničkog problema ili serije povezanih problema. Vaša odgovornost

je da zajedno sa Microsoft timom radite na pružanju materijala kao što su datoteke evidencije, praćenja na mreži ili neki drugi izlazni dijagnostički podatak. Analiza osnovnog uzroka je dostupna samo za određene Microsoft tehnologije i može dovesti do naplaćivanja dodatne novčane naknade.

Dodatak za Upravljanje reaktivnom podrškom: Možete odabrati da kupite dodatne sate za pružanje upravljanja reaktivnom podrškom. Ovi resursi će raditi na daljinu i pružati uslugu tokom radnog vremena u vremenskoj zoni o kojoj je pismeno dogovoreno. Daljinske reaktivne usluge se pružaju na engleskom jeziku i, kada je to dostupno, na jeziku koji vi govorite. Ova usluga zavisi od dostupnosti Microsoft resursa.

Upravljanje pružanjem usluga

Upravljanje pružanjem usluga (SDM) je obuhvaćeno vašim uslugama podrške, osim ukoliko nije drugačije naznačeno ovde ili u vašem radnom nalogu. Dodatne usluge upravljanja pružanjem usluga mogu biti dodate nakon što kupite dodatne usluge ili poboljšane usluge i rješenja.

SDM usluge pružaju se digitalno i od određenog menadžera za uspjeh računa klijenata. Imenovani resurs može da radi bilo daljinski bilo lokalno, na vašoj lokaciji.

Upravljanje pružanjem usluga

Dostupne su sljedeće SDM usluge:

Tipovi usluge upravljanja pružanjem usluga	Plan
Omogućavanje organizacije korisnika	✓
Smjernice za Microsoft proizvode, usluge i bezbjednosna ažuriranja	✓
Razvoj programa & upravljanje	✓
Uključivanje podrške za Unified Enterprise	✓
Program uspeha oblaka	+
Cloud Solution Architect Developer Advocate	✓ ¹
Upravljanje odnosima izvršioca	✓
Dodatak upravljanju pružanjem usluga	+
Lokalno upravljanje pružanjem usluga	+

✓ - Uključeno u osnovni paket.

+ -Dodatna usluga koju možete kupiti.

✓¹ – Dodatne usluge koje se mogu pružiti od strane kompanije Microsoft.

Omogućavanje organizacije korisnika: Uputstva i informacije date vašem imenovanom Administratoru usluge podrške o tome kako upravljati korištenjem vaših usluga podrške za ulaznu migraciju i pripremiti vas za usluge korištenja digitalne i reaktivne ulazne migracije.

Smjernice za Microsoft proizvode, usluge i bezbjednosna ažuriranja: Informacije podijeljene sa vama o važnim predstojećim proizvodima, osobinama usluge i promjenama kao i bilteni bezbjednosti za tehnologije kompanije Microsoft.

Razvoj programa & upravljanje: Aktivnosti kreirane za planiranje, predlaganje i upravljanje vašim programskim uslugama podrške širom vaše organizacije da vam pomognu da ostvarite veću vrijednost od vašeg ulaganja u tehnologiju Microsofta i usluge. Microsoft može da preporuča razne usluge namijenjene kao pomoć vama da postignete ključne poslovne i tehnološke rezultate, iskorištenjem mogućnosti koje se nude u podršci u Osnovnom paketu kao i dodatne usluge koje možete kupiti.

Podrška ulazne migracije: (Ranije poznat kao Iniciranje podrške) Aktivnosti podrške vašeg iniciranja u podršku ulazne migracije uključujući uvod i promociju mogućnosti samousluge na mrežnom portalu podrške, s ciljem osiguranja blagovremene iskorištenosti vaših usluga podrške ulazne migracije.

Program uspjeha oblaka: Usluge planiranja i isporuke koje su uključeni da bi vam pomogle da postignete specifične rezultate oblaka, koji vam omogućavaju da ubrzate implementaciju, prihvaćanje i ostvarenu vrijednost oblačnih tehnologija Microsofta.

Cloud Solution Architect Developer Advocate: Microsoft-ov resurs za podršku koji će pružiti strateške savjete i smjernice za ubrzavanje inovacija i povećanje efikasnosti tokom životnog ciklusa razvoja softvera. Ove ograničene resurse Microsoft može dodijeliti prema uslovima.

Upravljanje odnosima izvršioca: Set aktivnosti kojim se obezbeđuje da je tim za podršku kompanije Microsoft usklađen sa strateškim prioritetima vaše organizacije i angažovan sa ključnim donosiocima odluka o poslovanju i tehnologiji.

Dodatak upravljanju pružanjem usluga: Možete da odaberete da kupite dodatne prilagođene SDM resurse za pružanje usluga upravljanja pružanjem usluga, kao dio unaprijed određenog obima rada, koji nisu eksplicitno opisani u ovom dokumentu. Ova usluga takođe zavisi od dostupnosti Microsoft resursa. Ovi resursi će raditi bilo daljinski, bilo lokalno na vašoj lokaciji. Ako se isporučuju lokalno, donja ograničenja se primjenjuju.

Lokalno upravljanje pružanjem usluga: Možete zahtijevati da vaš menadžer računa za uspjeh klijenata vas posjeti i to može dodatno da se naplaćuje po posjeti. Ova usluga zavisi od dostupnosti Microsoft resursa.

2.3 Poboljšane usluge i rješenja

Pored usluga koje su omogućene kao dio Osnovnog paketa ili kao dodatne usluge, mogu se kupiti sljedeće opcione poboljšane usluge i rješenja. Poboljšane usluge i rješenja su dostupna za dodatnu naknadu i mogu biti definisana u prilogu na koji upućuje vaš radni nalog.

Usluga	Plan
Stručni nadzor određen za uslugu	+
Poboljšani odgovor ulazne migracije	+

Usluga	Plan
Brz odgovor	+
Azure upravljanje događajima	+
O365 Engineering Direct	+
Podrška za projektante	+¹
GitHub Engineering Direct	+
Podrška za stavke neophodne za poslovanje	+
Azure Engineering Direct	+
Microsoftovo odgovor na incident sajber bezbjednosti	+

+ -Dodatna usluga koju možete kupiti.

+¹ - Dodatna usluga koju možete kupiti do ograničene maksimalne količine.

Poboljšan stručni nadzor određen za uslugu

Poboljšan stručni nadzor određen za uslugu (EDE): Prilagođena usluga koja pruža detaljan i stalan tehnički angažman za klijente koji imaju složene scenarije. Ova ponuda je osmišljena tako da odgovara potrebama i rezultatima klijenata osiguravanjem imenovanog inženjera koji će izgraditi duboko znanje o klijentovom okruženju ili rješenju i podržati poslovne ciljeve klijenta uključujući, ali ne ograničavajući se na, optimizovanje radnog opterećenja, prihvatanje ili mogućnost podrške. EDE usluge mogu da se kupe u vidu unaprijed definisanih ponuda ili kao blok prilagođenih sati koji mogu da se koriste za pružanje proaktivnih usluga određenog obima.

Kada se kupe u vidu sati, ti sati pružanja EDE usluge se oduzimaju od ukupnog broja kupljenih sati jer su potrošeni na pružanje usluge.

Unaprijed definisane ponude EDE usluge su prilagođene vašem okruženju i pomažu vam da dođete do željenog rezultata. Ove ponude uključuju potrebne unapred definisane proaktivne usluge.

Ključne oblasti kojima se bave EDE usluge:

- Pomoć u sticanju detaljnog poznavanja trenutnih i budućih zahtjeva poslovanja i konfiguracije vašeg okruženja informacionih tehnologija radi optimizacije performansi.
- Proaktivno dokumentovanje preporuka za korišćenje elemenata usluga podrške (npr. ocjene podrške, provjere ispravnosti, radionice i programi za procjenu rizika)
- Pomoć pri usklađivanju aktivnosti primjene i radnih aktivnosti sa planiranim i trenutnim primjenama Microsoft tehnologija.
- Povećanje tehničkih i radnih vještina osoblja u IT sektoru.
- Razvoj i primjena strategija koje pomažu da se spriječe budućí incidenti i poveća dostupnost sistema za pokrivene Microsoft tehnologije.

- Pomoć u identifikovanju osnovnog uzroka povremenih incidenata i davanje preporuka za sprečavanje daljih prekida rada namjenskih Microsoft tehnologija

Bez obzira na način na koji je EDE kupljen, resursi se raspoređuju, određuje im se prioritet i dodjeljuju se na osnovu dogovora strana na početku sastanka koji je dokumentovan u okviru plana pružanja usluge. Klijent iz više zemalja mora da dodijeli EDE lokaciju kod ugovaranja pre planiranja isporuke usluge.

Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu

- Morate imati trenutni Microsoftov sporazum o pružanju usluga podrške ulazne migracije da bi se podržale vaše EDE usluge. Ako ugovor za Microsoftovu podršku ulazne migracije istekne ili bude raskinut, vaša EDE usluga će biti prekinuta istog dana.
- EDE usluge su dostupne tokom standardnog radnog vremena (od 9:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende).
- EDE usluge su podrška za određene Microsoft proizvode i tehnologije koje ste vi izabrali i koji su navedeni na radnom nalogu.
- EDE usluge se pružaju za jednu lokaciju za podršku na određenoj lokaciji za podršku navedenoj na radnom nalogu.
- EDE usluge se isporučuju daljinski osim ako pismenim putem nije unaprijed dogovoreno drugačije. Kad su posjete vašoj lokaciji uzajamno dogovorene bez plaćanja unaprijed, mi ćemo vam naplatiti razumne putne troškove i troškove.

Reaktivni stručni nadzor određen za uslugu (REDE): Detaljni i stalni stručni nadzor usmjeren na ubrzano rješavanje incidenata reaktivne podrške usklađen sa specifičnim Microsoftovim proizvodima i onlajn uslugama koje ste vi odabrali i naveli u svom radnom nalogu. REDE usluge će pružiti odabrani inženjer koji će steći detaljno znanje o vašem korišćenju Microsoftovih proizvoda i onlajn usluga u vašem okruženju. REDE usluge se oduzimaju od ukupnog broja kupljenih sati jer su potrošeni na pružanje usluge.

Ključne oblasti kojima se bave REDE usluge:

- Održavanje početnog sastanka da bi se razgovaralo o prioritetima i preporukama. Rezultati ovog sastanka dokumentovaće se u vašem planu isporuke usluge.
- Učešće u podršci za rješavanje incidenata ozbiljnosti problema 1 i ozbiljnosti problema A.
- Na vaš zahtjev, učešće u podršci za rješavanje drugih incidenata.
- Rad u saradnji s vašim rukovodstvom za isporuku plana i rukovodstvom za resurse upravljanje reaktivnom podrškom, te svim drugim resursima uključenim u vaše aktivnosti pružanja podrške za incidente da bi se olakšalo efektivno i efikasno rješavanje incidenata reaktivne podrške i planiranje za buduće sprečavanje incidenata.
- **Reaktivne usluge**
 - Razviti i održavati detaljno znanje o vašem korišćenju naših proizvoda i onlajn usluga u vašem okruženju i uključuje tog znanja u svoje aktivnosti povezane s rješavanjem incidenata podrške.
 - Pružiti Microsoftovim inženjerima za tehničku podršku informacije o korišćenju naših proizvoda i onlajn usluga u vašem okruženju.

- Pružiti naprednu ekspertizu za pronalaženje i rješavanje grešaka i ispravljanje grešaka da bi se olakšalo rješavanje incidenata podrške.
- Kad bude raspoloživo za određene Microsoftove proizvode i onlajn usluge, izvršićemo analizu glavnog uzroka incidenata od kritičnog uticaja na poslovanje i dati preporuke o tome kako se slični problemi mogu ublažiti u budućnosti.
- Pored toga, REDE inženjer može da uvede dodatne tehničke resurse po potrebi.
- **Proaktivne usluge**
 - Dokumentovati i podijeliti s vama preporuke o korišćenju proaktivnih usluga podrške (npr. provjere podrške, provjere stanja sistema, radionice i programi procjene rizika da bi se identifikovale prilike zbog poboljšanja iskorišćenog vremena i ublažavanja prekida za kritične poslovne funkcije.
 - Na vaš zahtjev, REDE inženjer može da izvrši dogovorene proaktivne usluge.

Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu

- Morate da izvršite i održavate ugovor za Microsoftovu podršku ulazne migracije da bismo mi mogli da pružimo REDE usluge. Ako ugovor za Microsoftovu podršku ulazne migracije istekne ili bude raskinut, vaša REDE usluga će biti prekinuta istog dana.
- REDE inženjer dodijeljen je pored Microsoftovog resursa za tehničko rješenje koji je odgovoran za rješavanje incidenta podrške.
- REDE usluge su dostupne tokom standardnog radnog vremena (od 9:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende).
- REDE usluge se isporučuju na određenu lokaciju(e) podrške gdje se takve usluge kupljene kao identifikovane u vašem radnom nalogu.
- REDE usluge se isporučuju daljinski osim ako pismenim putem nije unaprijed dogovoreno drugačije. Kad su posjete vašoj lokaciji uzajamno dogovorene bez plaćanja unaprijed, mi ćemo vam naplatiti razumne putne troškove i rashode.
- REDE usluge ne mijenjaju vrijeme odgovora na incident reaktivne podrške koje je primjenjivo preko drugih ponuda Microsoftove podrške na koju imate pravo.

Vaše odgovornosti

Optimizacija pogodnosti vaših REDE usluga zavisi od ispunjenja sljedećih odgovornosti. Ukoliko ne ispunite sljedeće obaveze, može doći do zastoja u radu usluge ili može nas sprečiti da pružimo usluge.

- Usmjerićete REDE inženjera, te obučiti, dati dokumentaciju i druga saopćenja po potrebi da bi se olakšalo sticanje detaljnog znanja o vašem korišćenju naših proizvoda i onlajn usluga u vašem okruženju.
- Morate da pokrenete zahtjeve za incident podrške i da aktivno učestvujete s nama u dijagnostici i rješavanju incidenata podrške.
- Morate da djelujete kao administrator svog okruženja.
- Morate da date informacije za otklanjanje poteškoća na zahtjev (na primjer, datoteke za ispravljanje grešaka i evidencije praćenja).

Poboljšani odgovor ulazne migracije

Poboljšani odgovor ulazne migracije: Poboljšani odgovor za Unified (UER) pruža ubrzanu reaktivnu podršku za vaše proizvode i usluge u oblaku s bržim preusmjeravanjem za sve kritične situacije s incidentima ('crit sits') i dodijeljene resurse od tima za poboljšano upravljanje incidentima koji je određen za vas za poboljšano reaktivno upravljanje incidentom. Pored ugovora o osnovnoj podršci, klijenti mogu kupiti poboljšani odgovor za ulaznu migraciju ili ga bilo kad dodati tokom trajanja aktivnog ugovora o osnovnoj podršci ulazne migracije za Enterprise.

Da biste dobili UER podršku za svoje Microsoftove proizvode i usluge u oblaku, morate da prijavite incident telefonom ili preko vebe. Ako se otvore pri ozbiljnosti problema 1 ili ozbiljnosti problema A, vaši zahtjevi za podršku u rješavanju problema će automatski da budu preusmjereni s poboljšanim vremenom odgovora i vaš tim za poboljšano upravljanje incidentima će automatski biti dodijeljen za upravljanje incidentom.

Poboljšano upravljanje incidentima: Usluga poboljšanog upravljanja incidentima dostupna 24x7x365 za sve zahtjeve za podršku za rješavanje ozbiljnosti problema 1 ili ozbiljnosti problema A. Klijentima se dodjeljuje određena grupa resursa s poznavanjem poslovnih ciljeva i okruženja klijenta. Ovi resursi se dodjeljuju pored tehničkih resursa za rješenje i odgovorni su za nadzor incidenata podrške u svim kritičnim situacijama da bi se potaknulo blagovremeno rješavanje i visoka kvaliteta isporuke podrške. Tim za poboljšano upravljanje incidentima koji je imenovan za klijenta se može kontaktirati direktno emailom 24-7 i osiguraće stalni tehnički napredak pružanjem ažuriranja o statusu i prosljeđivanju te plan mjera.

Za svaki incident ozbiljnosti problema 1 član tima za poboljšano upravljanje incidentima takođe će pružiti osvrt za rješavanje incidenta klijentu, menadžeru računa za uspjeh klijenata te drugim članovima vašeg tima s ciljem jačanja vašeg poslovanja i sprječavanja budućih kvarova i problema. Tokom sastanka, tim za poboljšano upravljanje incidentima pružiće pregled o odgovorima na incidente, uključujući uspjehe i zone za poboljšanje i rad s vašim menadžerom računa za uspjeh klijenata (CSAM) na preporukama za popravak da bi se proaktivno smanjili buduću slučajevi i ojačala vaša rješenja.

Analiza osnovnog uzroka (RCA) je dostupna samo za određene Microsoft tehnologije i može dovesti do naplaćivanja dodatne novčane naknade. RCA nije uključena u uslugu poboljšani odgovor ulazne migracije ali može da je zahtijeva vaš CSAM ili članovi tima za poboljšano upravljanje incidentom tokom incidenta. Član tima za poboljšano upravljanje incidentima obavijestiće vas tokom incidenta da li je RCA dostupna za pogođenu Microsoftovu tehnologiju, hoće li biti napravljen dodatni trošak izvođenjem RCA i radiće s vašim CSAM-om da bi pokrenuli RCA ako je dostupna i ako je isključivo zahtijeva klijent prije zatvaranja incidenta. Vaša odgovornost je da zajedno sa Microsoft timom radite na pružanju materijala kao što su datoteke evidencije, praćenja na mreži ili neki drugi izlazni dijagnostički podatak potreban da se završi analiza osnovnog uzroka.

Da bi vaš tim za poboljšano upravljanje incidentima stekao osnovno znanje o vašim ciljevima i okruženju, morate dostaviti dokumentaciju ako se zahtijeva i učestvovati u aktivnostima uključivanja tokom prvih 60 dana ugovornog perioda.

Ovi resursi će funkcionisati daljinski. Usluga poboljšanog upravljanja incidentom se isporučuje na engleskom, kineskom i japanskom jeziku. U ovoj ponudi isporuka usluge poboljšanog upravljanja incidentima po ograničenoj regiji, potrebno državljanstvo ili odobreni resursi za isporuku nisu mogući.

UER-ove reaktivne usluge pomažu u rješavanju problema u vašem Microsoft okruženju i obično se isporučuju na zahtjev. Pružene reaktivne usluge su uključene, prema potrebi za trenutno podržane Microsoft proizvode i usluge na mreži, osim ukoliko nije drugačije navedeno u vašem radnom nalogu.

Cjelokupna reaktivna podrška se isporučuje daljinskim putem. Pored reaktivnih usluga koje su neophodne prema potrebi, određen broj sati za upravljanje reaktivnom podrškom i upravljanje isporukom usluge je uključen za vaš tim za poboljšano upravljanje incidentom i CSAM da bi se koristio za aktivnosti uključivanja, kvartalne sastanke s vašim članom tima za poboljšano upravljanje incidentom i osvrte nakon incidenata na ozbiljnost problema 1. Dostupni su češći ili dodatni sastanci na zahtjev i uz prethodni dogovor s Microsoftom kad su resursi dostupni ako izaberete kupovinu dodatnih sati mimo onih uključenih da bi se pružilo dodatno reaktivno upravljanje podrškom od strane vašeg tima za poboljšano upravljanje incidentom i menadžera računa za uspjeh klijenata

UER treba kupiti samo za lokaciju zemlje osnovne lokacije ako klijent ima Unified ugovor za više država. Kao reaktivno poboljšano rješenje, sve UER usluge mogu biti pružene daljinski drugim lokacijama mimo ovih uključujući i osnovnu lokaciju uz izuzetak uključenih sati za upravljanje isporukom usluge, koje će osnovna lokacija da dodijeli i upravljače njima menadžer računa za uspjeh klijenata za osnovnu lokaciju.

Težina problema kod odgovora na poboljšani odgovor ulazne migracije i situaciju	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbiljnost 1</p> <p>Pad kritičnog poslovnog sistema:</p> <p>Posao u riziku. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja.</p> <p>Neophodna je trenutna reakcija</p>	<p>Azure komponente¹ - Prvi odgovor na poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Svi ostali proizvodi i usluge - Odgovor na prvi poziv za 30 minuta ili manje</p> <p>Viši menadžer incidenata²se imenuje automatski</p> <p>Neprekidan rad³</p> <p>Brzo prosljeđivanje problema timovima za proizvode u okviru korporacije Microsoft</p> <p>Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	<p>Obavještavanje vaših viših rukovodilaca, po potrebi</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7³</p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>
<p>Ozbiljnost A</p> <p>Kritični poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge</p> <p>Zahtijeva reakciju u roku od 30 minuta</p>	<p>Odgovor na poziv u roku od 30 minuta ili manje</p> <p>Viši menadžer incidenata²se imenuje automatski</p> <p>Neprekidan rad 24/7²</p>	<p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7³</p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>

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

²Resursi za poboljšano upravljanje incidentom pomažu u brzom rješavanju problema proučavanjem predmeta, prosljeđivanjem, raspodjelom resursa, i koordinacijom.

³Možda ćemo morati da umanjimo nivo ozbiljnosti ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće odgovore ili resurse koji su nam potrebni za nastavak rada radi rješavanja problema.

Brz odgovor

Brz odgovor: Usluga brzog odgovora pruža ubranu reaktivnu podršku vašim uslugama u oblaku putem usmeravanja podrške za incidente tehničkim ekspertima i omogućavanjem uključenosti u timove za poslove usluga u oblaku, prema potrebi.

Da biste dobili usluge brzog odgovora za vaše Microsoft Azure komponente, morate prijaviti incident preko odgovarajućeg portala usluga u oblaku. Vaši zahtjevi za podrškom u rješavanju problema biće direktno usmjereni inženjerima za podršku brzom odgovora koji su eksperti u oblasti usluga u oblaku. Iako su za rješavanje incidenata potrebni resursi koje predstavljaju stručnjaci za standardnu podršku proizvodima, tim za brzi odgovor i dalje ima primarnu odgovornost za incidente 24x7x365.

Za vaše Azure komponente, vremena odgovora za podršku pri rešavanju problema su navedena u tabeli dole i ona zamenjuju bilo koja očekivana vremena odgovora podrške sa osnovnim paketom. Brzi odgovor ne obuhvata Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Testnu bazu za M365 ili Microsoft Mesh.

Kupovina brzog odgovora podliježe raspoloživosti resursa. Za detalje o dostupnosti kontaktirajte upravljača za uspjeh usluga za klijenata.

Ozbiljnost brzog odgovora i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbiljnost 1</p> <p>Pad kritičnog poslovnog sistema:</p> <p>Posao u riziku. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja</p> <p>Gubitak osnovnih poslovnih procesa i rad ne može da se nastavi u razumnom roku</p> <p>Zahitjeva reakciju u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na poziv u roku od 15 minuta ili manje</p> <p>Neprekidan rad po principu 24/7¹</p> <p>Pristup iskusnim specijalistima Microsoft korporacije²</p> <p>Brzo prosljeđivanje problema timovima za usluge u oblaku u okviru korporacije Microsoft</p>	<p>Obavještanje vaših viših rukovodilaca, po potrebi</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad po principu 24/7¹</p> <p>Brz pristup i odgovor</p>
<p>Ozbiljnost A</p> <p>Kritični poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge</p>	<p>Obavještanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	

¹ Možda ćemo morati da umanjimo nivo ozbiljnosti sa nivoa 24/7 ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće resurse ili odgovore koji su nam potrebni za nastavak rada radi rješavanja problema

² Usluge podrške za rješavanje problema Brzi odgovor dostupne su samo na engleskom i japanskom jeziku.

Upravljanje Azure događajima

Microsoftovo upravljanje Azure događajem ("AEM"): AEM pruža poboljšanu proaktivnu i reaktivnu podršku tokom kritičnih planiranih poslovnih događaja kupaca.

Prije definisanog vremena za događaj, AEM tim izvršice procjenu događaja i rješenje koje je u okviru obima, daće preporuke da bi se ublažili identifikovani rizici i biće dostupan 24x7 tokom definisanog perioda pokrivanja događajem.

Smatramo kritičnim poslovnim događajem u okviru obima, aktivnost koju je predvidio klijent kao tačku u vremenu koja predstavlja rizik/uticaj na klijenta i time zahtijeva veće nivoe dostupnosti usluge i performanse.

Primjeri kritičnog poslovnog događaja:

- predvidljivo visoko opterećenje postojećeg rješenja
- uvođenje nove funkcije u postojeće Azure rješenje
- uvođenje novog rješenja u Azure
- migraciju s oblaka dobavljača u društvu ili drugog u Azure

AEM podržava kritične poslovne događaje koji koriste osnovne usluge Microsoft Azure. Svaki događaj pokriva jedno Azure rješenje, ako je za više Azure rješenja potrebna podrška, klijent mora kupiti dodatne događaje. Azure rješenje se definiše se kao skup Azure pretplata i Azure resursa koji se povezuju sa zajedničkim poslovnim ishodom da bi se kupcima pružili proizvodi ili usluge. AEM će procijeniti klijentovo rješenje tokom razdoblja procjene prije događaja i pismeno obavijestiti klijenta o identifikovanim rizicima.

Kao deo aktivnosti prije događaja, AEM tim će:

- Procijeniti i upoznati se s vašim rješenjem.
- Utvrditi moguće probleme i rizike koji utiču na vrijeme rada i stabilnost.
- Izvršiti preglede kapaciteta i otpornosti na Azure platformi.

AEM će dostaviti pismenu dokumentaciju o rezultatima svoje procjene uključujući radnje za ublažavanje mogućih rizika koji utiču na vrijeme neprekidnog rada i stabilnost.

Kritični poslovni događaji mogu dobiti do pet (5) kalendarskih dana uzastopnog pokrića događaja; klijenti mogu odlučiti da kupe onoliko kritičnih poslovnih događaja koliko je potrebno da rade uzastopno i da pokriju cjelokupno trajanje očekivane potražnje ako je duža od pet (5) uzastopnih kalendarskih dana.

Upravljanje Azure događajem podliježe dostupnosti resursa, molimo da konsultujete svog menadžera računa za uspjeh klijenata za detalje o dostupnosti. Podrška se neće isporučivati osim za kritične poslovne događaje koji su unaprijed zakazani i pismeno potvrđeni najmanje 6 kalendarskih nedelja prije početka događaja, osim ako Microsoft ne pristane. Microsoft može prema vlastitom nahođenju smanjiti obim procjene prije događaja, ako odluči da prihvati događaj uz kraće obavještenje. AEM je predmet

otkazivanja ako klijent nije sposoban da pruži adekvatne resurse ili odgovore tokom cijele isporuke AEM usluge.

AEM je jedino dostupan kupcima koji imaju rješenja u Azure javnom oblaku. AEM nije dostupan klijentima koji imaju okruženja s Azure upravljanjem ili oblak usklađen s nacionalnim propisima. AEM isporuka je dostupna samo na engleskom jeziku i nisu ponuđene usluge podrške na lokalnom jeziku.

Za Azure rješenja u oblaku, zahtjevi za uslugom kod incidenta trebali bi se podnijeti online putem platforme Microsoft Azure uključujući AEM u opisu slučaja.

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbiljnost 1</p> <p>Pad kritičnog poslovnog sistema:</p> <p>Posao u riziku. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja</p> <p>Gubitak osnovnih poslovnih procesa i rad ne može da se nastavi u razumnom roku</p> <p>Zahtijeva reakciju u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brza eskalacija unutar Microsofta²</p> <p>Resurs za kritične situacije je dodijeljen u roku od 30 minuta ili manje.</p> <p>Neprekidan rad po principu 24/7¹</p> <p>Pristup iskusnim stručnjacima iz Microsoft korporacije i brzo prosljeđivanje timovima za proizvode u okviru korporacije Microsoft</p>	<p>Obavještavanje vaših viših rukovodilaca, po potrebi</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad po principu 24/7¹</p> <p>Brz pristup i odgovor</p>
<p>Ozbiljnost A</p> <p>Kritični poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge</p>	<p>Angažovanje inženjera za podršku koji imaju znanje o vašoj konfiguraciji rješenja. Tamo gdje je to moguće, ti inženjeri mogu pomoći i usmjeriti postupak upravljanja incidentima</p> <p>Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	

¹ Microsoft će morati da umanju nivo ozbiljnosti sa nivoa 24/7 ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće resurse ili odgovore koji su nam potrebni za nastavak rada radi rješavanja problema.

² AEM usluge podrške su dostupne samo na engleskom jeziku.

Microsoft će osigurati rezime poslije događaja za sve slučajeve koji su otvoreni tokom perioda reaktivne podrške i obezbijediti da se ti slučajevi riješe.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: pruža poboljšanu podršku za osnovna opterećenja vašeg zakupca ili zakupaca proizvodne verzije Microsoft Office 365, što uključuje prioritetni pristup inženjerskom timu za

Office 365. Ova usluga će biti dostupna navedenom zakupcu ili zakupcima, dostupna je uz dodatnu naknadu i definisana je u Prilogu navedenom u vašem radnom nalogu.

Podrška projektanta

Podrška projektanta: pruža dublju proaktivnu podršku zasnovanu na temeljnom poznavanju oblaka i tehnološkom znanju, tokom čitavog životnog ciklusa razvoja aplikacije za projektante koji grade, primjenjuju i pružaju podršku aplikacijama na platformi korporacije Microsoft. Podrška projektanta pruža sveobuhvatnu podršku u cijelom životnom ciklusu razvoja aplikacije, pružajući klijentima arhitekturu oblaka, procjene ranjivosti, ALM/DevOps rješenja, životni ciklus razvoja bezbjednosti, preglede, performanse i praćenje kodova, modernizaciju aplikacije, primjenu i upravljanje internetom stvari (IoT), obuku i testiranje. Podrška projektanta je raspoloživa za dodatnu cijenu.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: Klijentima pruža prioritetni pristup određenom timu za GitHub podršku i imenovanom inženjeru za pouzdanost klijenta GitHuba (CRE). Pored navedenoga, tromjesečni pregledi uključujući proaktivne smjernice o provjeri stanja i analizu potvrda o prijavi su dio ponude GitHub Engineering Direct.

Podrška za stavke neophodne za poslovanje

Podrška za stavke neophodne za poslovanje: Pruža viši nivo podrške za definisani skup Microsoft proizvoda i usluga na mreži koje čine dio vašeg rješenja neophodnog za poslovanje, kao što je navedeno na radnom nalogu. Podrška za stavke neophodne za poslovanje (SfMC) pruža prilagođeni program usluga podrške, dostupna je za dodatnu naknadu i definisana je u prilogu na koji upućuje radni nalog. Morate imati trenutni Microsoftov sporazum o pružanju usluga podrške ulazne migracije da bi se podržale vaše (SfMC) usluge. Ako ugovor za Microsoftovu podršku ulazne migracije istekne ili bude raskinut, vaša (SfMC) usluga će biti prekinuta istog dana.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct:

1. Pregled i obim pokrivenosti

Azure Engineering Direct (AED) obezbjeđuje poboljšanu podršku za klijentovo Microsoft Azure radno okruženje koje uključuje prioritetan pristup direktno timu inženjera za usluge Azure.

Cilj AED-a je ubrzati klijentovo vrijeme do vrijednosti za upisane Azure usluge kroz jak set tehničkih vještina AED tima, duboko znanje o klijentu i mogućnost angažovanja ključne inženjering organizacije za Azure. To omogućuje AED-u da zagovara klijente unutar inženjeringa i pruži prilagođeno iskustvo da bi bolje zadovoljio njihove tehničke poslovne potrebe.

Ova poboljšana usluga podrške biće dostupna samo za sve klijentove uredno licencirane, komercijalno korištene i uopšteno dostupne Microsoft Azure proizvode i pretplate na usluge u oblaku kako je navedeno u Dodatku A Radnog naloga i koje su klijent ili njegovo zavisno društvo kupili: i) prema upisima i ugovorima o licenciranju, kao što je navedeno u Prilogu A; i ii) tokom trajanja ovog Radnog naloga. Takvi proizvodi i pretplate ne obuhvataju one kupljene od bilo koje strane koja nije zavisno društvo klijenta od Datuma početka podrške, u daljem tekstu poznatom kao 'Upisane pretplate'.

Naknade za Microsoft Unified za ovu poboljšanu uslugu podrške su zasnovane na slojevitoj strukturi cijene zajedno s ukupnim iznosom svake godine za Klijentove uredno licencirane, komercijalno puštene i

opšte dostupne Microsoftove Azure proizvode i Azure pretplate na usluge u oblaku kao što je navedeno u Dodatku A ovog radnog naloga (zajedno, "Procijenjena potrošnja proizvoda") za izračunavanje naknada za Microsoft Unified Azure Engineering Direct za tim podrške kako je opisano u klijentovom radnom nalogu.

Ako je procijenjena potrošnja proizvoda Klijenta u trenutku izvršenja ugovora jednaka ili veća od 60.000.000 USD (šezdeset miliona dolara) ili ako klijent odluči platiti najnižu cijenu za proširene funkcije kako je navedeno u Radnom nalogu, klijent ima pravo tokom cijelog ugovornog perioda na sve funkcije navedene u odjeljcima 2.1 i 2.2, u nastavku definisane kao "Kupci s proširenim funkcijama". Svi ostali klijenti imaju pravo samo na funkcije navedene u odjeljku 2.1.

AED će sarađivati s klijentom tokom prvih šezdeset (60) dana radnog naloga da bi uključio klijentove upisane pretplate. Aktivnosti tokom prvih šezdeset dana su ograničene na uvođenje i otkrivanje da bi se steklo znanje o klijentovim poslovnim i tehničkim potrebama. Kako bi AED tim stekao to znanje o klijentovim ciljevima, poslovanju, projektima i okruženju, klijent mora da dostavi dokumentaciju ako se to zatraži i učestvuje u aktivnostima uključivanja u prvih šezdeset (60) dana trajanja ugovora.

Tehnologije van obima za ovu poboljšanu uslugu podrške uključuju, ali nisu ograničene na US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ili Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh ili Universal Print.

2. Funkcije

Za reaktivne scenarije, zahtjevi bi se trebali pokrenuti putem slučaja podrške, koristeći podršku za rješavanje problema ("PRS") kako je navedeno u opisu usluge navedenom u radnom nalogu klijenta. Imajte na umu da se primjenjuju standardna očekivana vremena odgovora. Slučajevi podrške biće prosljeđeni specijalizovanim timovima za dodatnu podršku, ako je potrebno.

AED prati definicije ozbiljnosti incidenta, procijenjeno početno vrijeme odgovora i zahtjeve za podnošenje koji su detaljno navedeni u radnom nalogu klijenta. Početni odgovor na Azure incidente pružiće inženjer podrške za brzi odgovor za Azure kao što je naznačeno u opisu usluge navedenom u radnom nalogu klijenta.

Ovi inženjeri za podršku procijenit će i utvrditi da li su potrebni dodatni tehnički resursi za rješavanje incidenta koji utiče samo na klijentove upisane pretplate, i ako su potrebni, preporučit će AED-u i angažovati dodatne odgovarajuće timove servisnog inženjeringa u okviru grupe proizvoda, prema potrebi, za hitnu pomoć s incidentom.

2.1 Obezbijedeno za sve klijente:

Direct Engineering interfejs: cilj ovih usluga je da se podrže i olakšaju goruće potrebe klijenta u pogledu inženjeringa radi određivanja prioriteta za popravke i da bi se ubrzalo usvajanje.

- Preporuke za Azure Engineering. AED će sarađivati s klijentovim timom za operacije u oblaku da bi se postigli pozitivni rezultati na projektima u okviru upisanih pretplata, koji su utemeljeni na razumijevanju njihovog traga u Azureu radi deblokade klijenta i ubrzanja vremena ublažavanja.
- Upravljanje krizama uz vođstvo inženjera. Ako su inženjeri za podršku za brzi odgovor u Azureu prenijeli incident AED-u, AED će se udružiti s Azure servisnim timovima da bi se omogućio brži

angažman stručnjaka za predmet i ažurirana komunikacija i upravljanje kriznim situacijama, čime se pruža dostupnost 24/7 da bi se ubrzalo vrijeme ublažavanja. Inženjeri podrške za brzi odgovor u Azureu mogu da prenesu incidente na AED koji su u okviru ugovora za brzi odgovor u Azureu.

- Upravljanje rešavanjem problema. AED će saradivati s klijentovim i Azure servisnim timovima da bi se spriječilo ponavljanje kritičnih incidenata kod klijenta kroz ciljane popravke koje poboljšavaju otpornost klijentove infrastrukture i stabilnost Azure platforme s ciljem iskustva zatvorene petlje. AED proširuje uslugu analize uzroka (RCA) koja je navedena u opisu usluge navedenom u radnom nalogu klijenta. Kada se isključivo zatraži sedam (7) kalendarskih dana prije zatvaranja incidenta, AED će izvršiti strukturisanu analizu potencijalnih uzroka jednog incidenta ili niza povezanih problema ograničenih na klijentove proizvode i pretplate na oblak koji ne utiču na druge klijente. Klijent će biti odgovoran da zajedno sa Microsoft timom radi na pružanju materijala kao što su datoteke evidencije, praćenja na mreži ili neki drugi izlazni dijagnostički podatak. RCA su dostupne samo na zahtjev putem klijentovog određenog AED inženjera za incidente koji utiču na proizvodnju. RCA će biti dostavljene u roku od deset (10) radnih dana od zahtjeva ili ublažavanja incidenta, što god nastupi kasnije.

Ubrzanje poslovnog ishoda: ove aktivnosti pokreću poslovne ciljeve klijenta u cijelom Azure ekosistemu da bi se pomoglo u ubrzavanju ostvarenja vrijednosti korisnika s ciljem poboljšanja povrata ulaganja (ROI).

- Isporuka planova za poboljšanje proaktivne usluge. AED će raditi s klijentom na rješavanju trenutnih izazova klijenta kroz analizu novih trendova kao partner s Azure servisnim timovima. Ova analiza može se fokusirati na različita područja, uključujući otpornost klijentovog rješenja, bezbjednost, performansu ili optimizaciju troškova i može dovesti do preporuka koje klijent treba da implementira. Takođe može da uključuje aktivnosti kao što su vježbe za incidente, ublažavanje rizične infrastrukture i podrška testiranju prije proizvodnje, zavisno od fokusa analize. Dva (2) plana poboljšanja usluge (SIP) mogu se zatražiti u periodu od dvanaest mjeseci.
- Podrška za klijentove kritične projekte. AED će se udružiti s drugim Microsoftovim funkcijama koje su prilagođene klijentu i Azure inženjerskim timovima radi ubrzanja realizacije vrijednosti za sve prijavljene pretplate i obezbjeđivanja da klijentovi kritični projekti započnu prema planu radeći na smanjenju vremena za angažovanje odgovarajućih Azure stručnjaka za predmet, uklanjanju inženjerskih blokada gdje je to moguće, i smanjenju vremena za ublažavanje prenesenih incidenata.
- Potaknuti praktične uvide i produbiti znanje i stručnost klijenata preko Azure Delivery timova. Za sve upisane pretplate, AED će edukovati timove za isporuku Azure podrške o poslovnim i tehničkim potrebama klijenata da bi se omogućilo prilagođeno iskustvo s ciljem ispunjavanja njihovih poslovnih zahtjeva, bržeg ublažavanja incidenata i poboljšanja cijelog klijentovog iskustva podrške za Azure.
- Savjetodavni ulazni podaci za klijente. Microsoft pruža prilike kroz nekoliko komunikacijskih kanala koje organizacija klijenta može da koristi za slanje ulaznih podataka u vezi s razvojem funkcija i usluga u Azureu. Primljeni ulazni podaci prezentuju se direktno liderstvu za servisni inženjering u Microsoftu. Tim Azure Customer Experience (CXP) koordinira mogućnosti pružanja ulaznih podataka. Nakon aktivacije AED usluge, CXP tim će uspostaviti dijalog s organizacijom klijenta pomoću imenovanog menadžera računa za uspjeh klijenata da bi se uspostavili komunikacijski kanali.

2.2 Proširene funkcije: ove funkcije su ograničene na klijente s proširenim funkcijama kako je definisano gore. Samo klijenti koji zadovoljavaju ovu definiciju i koji su kao takvi naznačeni u radnom nalogu klijenta imaju pravo na ove funkcije.

- **Praćenje platforme:** AED koristi znanje o klijentovom Azure tragu i internu telemetriju iz više od 20 Azure usluga za konfigurisanje monitora s određenim pragovima koji se odnose na kapacitet, performanse (kao što je latencija), povezanost (kao što su pogreške autorizacije) ili dostupnost. Neke Azure usluge mogu biti isključene; klijent može da zatraži listu pokrivenih usluga od svog menadžera računa za uspjeh klijenata (CSAM) ili AED tima tokom uključivanja. AED će pokriti do sedam (7) međusobno dogovorenih 'Scenarija praćenja', koji su definisani kao skup Azure resursa koji pokreću određenu radnju. Monitori i postavljeni pragovi korišteni za Microsoft Azure poverljivu telemetriju neće se deliti niti prikazivati klijentu. Ovi scenariji biće definisani tokom šezdesetodnevnog perioda uključivanja AED-a. Klijent mora u potpunosti učestvovati u procesu definisanja i obezbijediti sve tražene materijale. Monitori će biti spremni za testiranje u roku od 30 dana od završetka perioda uključivanja. Nakon što je testiranje monitora završeno i Microsoft naznači klijentu da monitori rade uživo, AED pruža 24/7 pokrivenost za odgovor i trijažu svih monitora pokrenutih na temelju praga koji je postavio Microsoft putem uključene funkcije "Upravljanje krizama uz vođstvo inženjera", a koje je definisano gore. Ako klijent nije kreirao slučaj podrške, koristeći Podršku za rješavanje problema ("PRS") kako je navedeno u opisu usluge koja je navedena u radnom nalogu korisnika za identifikovani problem, tada će AED tim zatražiti da klijent kreira slučaj podrške da bi pomogao u olakšanju napora za ublažavanje.
- **Rješavanje ispada platforme uz visok nivo usluge:** Tokom prekida rada koji je proglasio Azure, koji se definiše kao prekid rada koji utiče na više klijenata i kojim je proglašen prekid rada na portalu Azure, AED će obezbijediti prilagođenu komunikaciju s unapred identifikovanim kontaktima klijenta da bi ih informisao o situaciji i poslao detalje o tome kako prekid može uticati na njih kada postanu dostupni. Na zahtjev klijenta, AED će raditi s klijentom na naporima za samoublažavanje, kao što je prelazak na drugu zonu dostupnosti ako je potrebno.
- **Globalna podrška Know-Me za inženjersko upravljanje kriznim situacijama:** Proširena globalna pokrivenost usklađena s klijentima za funkciju "Upravljanje kriznim situacijama uz strane inženjera" definisana u gornjem odeljku pruža se da bi se omogućilo prilagođenije i dosljedno iskustvo van osnovnog radnog vremena. Ovo poboljšano iskustvo može se proširiti na druge funkcije prema potrebi. 'Know-me' se definiše kao poznavanje klijentovog poslovnog konteksta i okruženja s ciljem bržeg ublažavanja incidenata i poboljšanja ukupnog klijentovog iskustva podrške u Azureu.

3. Preduslovi i pretpostavke za AED

Osim ovih uslova i odredbi navedenih u Radnom nalogu klijenta, Microsoftovo pružanje Usluga, onako kako je opisano u ovom Dodatku, zasnovano je na sljedećim preduslovima i pretpostavkama:

- a) Microsoftova performansa usluga AED ovisi o klijentovoj saradnji, aktivnom učešću i blagovremenom izvršavanju dodijeljenih odgovornosti.
- b) Klijent će održavati aktivan plan usluge podrške za Microsoft Enterprise i brzi odgovor u Azureu tokom trajanja ovog Priloga.
- c) Sve funkcije su dostupne samo na engleskom jeziku.

- d) Dostava će biti na daljinu osim ako nije drugačije dogovoreno u pismenom obliku. Kad su posjete vašoj lokaciji uzajamno dogovorene bez plaćanja unaprijed, Microsoft će vam naplatiti razumne putne troškove i troškove.
- e) Ako incident nije izolovan za organizaciju klijenta i utiče na veći dio okruženja u Azureu, inženjering resursi za servis neće moći dati prioritet obnavljanju usluge.
- f) Pokrivenost AED-a ne odnosi se na lokalne tehnologije, korisničke uređaje, Microsoftov klijentski softver ili tehnologije za identifikaciju i provjeru autentičnosti.
- g) Pravo klijenta na primanje usluga AED kao što je opisano u ovom Dodatku, ovisi o tome da poštujuete propise i ugovorne odredbe i uslove iz radnog naloga i ovog Dodatka.
- h) Usluge AED-a namijenjene su kao podrška klijentovom korišćenju upisanih pretplata. Microsoft će pružati ove usluge samo za unutrašnje poslovne svrhe klijenta. Microsoft neće pružati ove usluge klijentovim klijentima.
- i) AED neće pružati podršku za bilo koji kôd koji nije Microsoftov ili bilo koji kôd koji je prilagodio Microsoft, klijent ili dobavljač treće strane.

Microsoftov odgovor na incident sajber bezbjednosti

Microsoftov odgovor na incident sajber bezbednosti („MSCIR“): Pruža globalnu istragu i smjernice za pomoć u procjeni obima sajber napada, suzbijanje incidenta i vraćanje kritičnih sistema, s opcijama za podršku na licu mjesta i/ili daljinsku podršku. Ove usluge pomažu smanjiti rizik od ciljanih sajber napada i bolje ublažavaju štetu prouzrokovanu bezbjednosnom krizom. Microsoftov odgovor na incident mora se kupiti kao zaseban dodatak postojećem Ugovoru za usluge Unified Support. Obim angažmana MSIR-a biće definisan u vrijeme incidenta.

Pod određenim hitnim okolnostima, Klijent može da zatraži i ovlasti Microsoft da započne isporuku MSCIR usluga prije kupovine MSCIR usluge ili dodavanja dodatnih sati postojećoj MSCIR usluzi ("Dodatni ugovor"). Bez obzira na bilo šta suprotno, ako Klijent ovlasti Microsoft da započne s radom prije Dodatnog ugovora, Klijent se slaže da će (a) poduzeti sve takve radnje koje su razumno potrebne za izvršenje Dodatnog ugovora što je pre moguće, (b) ostaje u potpunosti odgovoran i pristaje platiti usluge pružene prije izvršenja Dodatnog ugovora prema fakturama od strane Microsofta, i (c) Microsoft neće biti odgovoran za radnje ili propuste povezane s odobrenim radom koji nastanu prije potpisivanja i Klijent preuzima sve prateće rizike.

Dodatne informacije u vezi s MSCIR angažmanima (npr. cijene i obim posla) ili informacije u vezi s proaktivnim ponudama dostupne su putem vašeg menadžera računa za uspjeh klijenata (CSAM).

2.4 Podrška za više država

Pregled usluga podrške za više zemalja

Zajedno sa uslugama Microsoft Unified Enterprise Support, podrška za više zemalja pruža vam podršku na više lokacija za podršku, kao što je opisano u vašem radnom nalogu (ili radnim nalogima). Slijedi opis strukture podrške za više država:

- **Primarna lokacija klijenta:** Ovo je lokacija za podršku na kojoj ste u radnom nalogu ugovorili Microsoftovu podršku ulazne migracije.
- **Sekundarna lokacija klijenta:** Ovo je lokacija za podršku navedena na radnom nalogu za pružanje Microsoft Unified Enterprise usluga, koja se razlikuje od primarne lokacije za podršku i ima pravo za uslugu koju ste kupili za tu lokaciju.

Kako da kupite

Ovaj USSD opisuje dostupne usluge podrške za više zemalja. Određene usluge i povezana količina, ako je primjenjivo, biće navedeni u povezanom radnom nalogu prema lokaciji za podršku.

Ovde opisane usluge mogu se isporučiti na vaše lokacije (lokacije) za podršku naznačene u radnom nalogu osnovne lokacije i, prema potrebi, dodijeljene od strane osnovne lokacije, kao dio vašeg ugovora o Microsoft Unified Enterprise Support sa sljedećim izmjenama:

- **Usluge osnovnog paketa:** Ako nije drugačije naznačeno, usluge osnovnog paketa (one označene sa "✓") će biti dostupne na vašim naznačenim lokacijama za podršku ili onako kako ih je domaćin dodelio na lokaciji naloga za podršku.
- **Reaktivne usluge:** Reaktivne usluge mogu se pružati na daljinu na lokacijama koje nisu, uključujući i domaćina, osim sljedećeg.
- **Upravljanje pružanjem usluga (SDM):** Kao što je naznačeno u vašem radnom nalogu, SDM se može isporučiti naznačenim lokacijama za podršku i osnovnoj lokaciji. Dostupnost SDM usluga koje su uključene u vaš osnovni paket dodijeliće primarna lokacije klijenta, a njima će upravljati menadžer računa za uspjeh klijenta. Isporuka SDM-a biće ograničena na radno vrijeme primarne lokacije klijenta. Dodatne SDM usluge će biti dodate nakon što kupite dodatne usluge ili poboljšane usluge i rješenja.
 - **Dodatni SDM:** Dodatni SDM resursi mogu se kupiti za primarne lokacije podrške ili sekundarne lokacije podrške, kako je naznačeno u radnom nalogu, i biće dostavljeni na naznačeno mjesto podrške. Ovisno o dostupnosti resursa i gore navedenom.

Dostupnost opcionih usluga (one označene sa "+" u tablicama podrške) kako slijedi:

- **Proaktivne usluge**
 - Možda ispunjavate uslove za proaktivne usluge, čija će količina biti navedena na vašem radnom nalogu i dostupna na lokacijama za podršku naznačenim u vašem radnom nalogu, osim u zemljama izuzetaka,
 - Proaktivne usluge za lokaciju izuzetka od poreza biće identifikovane u Radnom nalogu za taj downstream ugovor.
 - **Savjetnik za tehničku podršku (STA):** STA usluge biće dostupne na lokacijama za podršku kako su naznačene u vašem radnom nalogu.
 -
- **Usluge održavanja – Analiza osnovnog uzroka:** Kupljene usluge biće dostupne osoblju na naznačenim lokacijama podrške.
- **Poboljšane usluge i rješenja:** Sve poboljšane usluge i rješenja mogu se kupiti za upotrebu na primarnim lokacijama podrške ili sekundarnim lokacijama podrške. Podliježe dostupnosti. Mogu da važe druga ograničenja.
- Ostale kupljene usluge podrške biće dostupne na lokacijama za podršku kako su naznačene u vašem radnom nalogu.

Dodatni uslovi i podrška za više zemalja

Pored navedenih uslova i odredbi ovde i u vašem radnom nalogu, naša dostava usluga, kao što je navedeno u ovde se zasniva na sljedećim preduslovima i pretpostavkama:

- Možemo da odobrimo osoblju na lokaciji koja nije određena za podršku da učestvuju u daljinski pruženim proaktivnim uslugama koje su kupljene za primarnu lokaciju klijenta ili sekundarnu i koje su naznačene u radnom nalogu. Takvo učešće biće dozvoljeno po nahođenju kompanije Microsoft.
- Proaktivni krediti mogu se razmjenjivati samo između primarnih i sekundarnih lokacija podrške koje su navedene u vašem radnom nalogu, osim kako je napomenuto. Sve razmjene će se izvršiti na osnovu trenutnih valuta i cijena za proaktivne kredite na odgovarajućim lokacijama podrške. Trenutne cijene može pružiti vaš predstavnik kompanije Microsoft Services. Sve razmjene koje rezultiraju djelimičnim proaktivnim kreditima biće zaokružene na najbližu jedinicu. Proaktivni krediti se ne smiju razmjenjivati u ili iz zemalja izuzetaka.
- Kupac je jedini odgovoran za sve poreske obaveze koje nastanu zbog distribucije ili razmjene kupljenih usluga podrške između primarnih i sekundarnih lokacija podrške.
- Promjene usluga ili zamjene izvršene tokom trajanja naloga mogu zahtijevati pismeni dogovor.
- **Sistem naplate za uslugu Unified i podijeljeno fakturisanje** osmišljeni su kako bi našim klijentima pružili više fleksibilnosti, pogodnosti i kontrole nad njihovim transakcijama. Naš sistem naplate za uslugu Unified poboljšava efikasnost i tačnost procesa fakturisanja i oporezivanja, dok naša funkcija podijeljenog fakturisanja omogućava dijeljenje transakcija na više faktura na temelju različitih kriterijuma kao što su vrsta proizvoda, datum isporuke ili lokacija klijenta

2.5 Dodatni uslovi i odredbe

Usluge Microsoft Unified podrške se pružaju na osnovu sljedećih preduslova i pretpostavki.

- Osnovne reaktivne usluge se pružaju daljinski na lokaciju(e) kontakt osoba za podršku koje ste odredili. Sve usluge se pružaju daljinski u zemlji navedenoj na radnom nalogu, osim ukoliko se ne definiše drugačije napismeno.
- Osnovne reaktivne usluge se pružaju na engleskom jeziku i, kada je to dostupno, na jeziku koji vi govorite. Sve usluge se pružaju na jeziku koji se govori na lokaciji na kojoj se pružaju Microsoft usluge ili na engleskom jeziku, osim u slučaju da se dogovori drugačije napismeno.
- Mi pružamo podršku za sve verzije Microsoft softvera i usluga na mreži generalno dostupnih u komercijalnoj prodaji koje ste vi kupili i ta podrška je definisana u okviru deklariranih upisa za licenciranje i sporazuma i/ili ID računa za plaćanje u Dodatku A vašeg radnog naloga, navedenih u Uslovima proizvoda, koje kompanije Microsoft povremeno objavljuje na <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ili na lokaciji pravnog nasljednika kojeg odredi korporacija Microsoft), osim ukoliko nije drugačije definisano u radnom nalogu, u prilogu ovom opisu usluga podrške i konsaltinga ili ako nije specifično isključeno na vašem portalu podrške na mreži na stranici <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Ne pruža se podrška za preliminarne ili beta verzije proizvoda, osim u slučaju da je drugačije navedeno u prilogu.
- Pravo na sve usluge, uključujući sve dodatne usluge kupljene kao dio radnog naloga i tokom perioda važenja istog, se gubi ako se usluge ne iskoriste tokom perioda važenja odgovarajućeg radnog naloga.
- Planiranje usluga zavisi od dostupnosti resursa, a radionice mogu da se otkažu ukoliko ne bude dovoljno registrovanih učesnika.

- Na vaš zahtjev možemo da pristupimo vašem sistemu preko daljinske veze i analiziramo problem. Naše osoblje će pristupati samo onim sistemima za koje ste odobrili pristup. Da biste koristili pomoć preko daljinske veze, morate da nam odobrite odgovarajući pristup i obezbijedite neophodnu opremu.
- Za pružanje određenih usluga može biti potrebno da sačuvamo, obradimo i pristupimo vašim korisničkim podacima. U tom slučaju, mi koristimo tehnologije koje je odobrila korporacija Microsoft i koje su u skladu sa našim procesima i smjernicama za zaštitu podataka. Ako želite da koristimo tehnologije koje nije odobrila korporacija Microsoft, saglasni ste sa tim da ste isključivo vi odgovorni za integritet i bezbjednost korisničkih podataka i da korporacija Microsoft ne preuzima nikakvu odgovornost za korišćenje tih tehnologija.
- *Ako zatražite otkazivanje prethodno zakazane usluge, otkazivanje mora biti izvršeno najmanje 14 dana unaprijed za puni povraćaj za navedenu uslugu ako je primjenjivo.*
- *Svako otkazivanje prethodno zakazane usluge od 6 do 13 dana unaprijed iznosi 50% od cijene usluge.*
- *Svako otkazivanje 5 dana ili ranije prije prethodno zakazane usluge podrazumijeva plaćanje ukupne cijene (100%) za navedenu uslugu*
- Kada kupujete dodatne usluge, možemo zahtijevati uključivanje upravljanja pružanjem usluge, kako bi se pružanje usluge olakšalo.
- Ako ste poručili jedan tip usluge i želite da ga zamijenite drugim tipom, možete da primijenite ekvivalentnu vrijednost na alternativnu uslugu, ako je takva mogućnost dostupna i dogovorena sa resursom za pružanje usluge.
- U vašoj zemlji ne moraju nužno biti dostupne sve dodatne usluge. Obratite se vašem resursu za pružanje podrške za detalje.
- Saglasni ste sa tim da jedini kôd koji nije u vlasništvu korporacije Microsoft koji možete da nam dostavite je kôd čiji ste vi vlasnik.
- Usluge mogu da uključuju isporučevine usluga, savjete i smjernice u vezi sa kodom u vašem vlasništvu ili od Microsofta, ili direktno pružanje drugih usluga podrške.
- Kada pruža reaktivne usluge, Microsoft ne pruža bilo koju vrstu koda, osim uzorka koda.
- Preuzećete sve rizike povezane s implementacijom bilo kog koda koji pruža Microsoft u izvođenju usluga podrške i bićete odgovorni za sva testiranja, kontrole, obezbjeđenje kvalitete, usklađenost sa zakonima, propisima ili standardima, održavanje, implementaciju i druge prakse povezane s kodom koji pruža Microsoft u pružanju usluga podrške u potpunosti ili djelimično, u vašem Microsoft okruženju ili bilo kojoj drugoj implementaciji.
- Za kupljene usluge mogu postojati minimalni zahtjevi za platformu.
- Usluge možda ne mogu biti dostavljene vašim klijentima.
- Kad su posjete vašoj lokaciji uzajamno dogovorene bez plaćanja unaprijed, mi ćemo vam naplatiti razumne putne troškove i troškove.
- Sve kupljene usluge podrške za GitHub pruža GitHub, Inc., podružnica Microsoft Corporation u njenom isključivom vlasništvu. Bez obzira na suprotne odredbe u radnom nalogu, GitHub izjava o privatnosti dostupna na https://aka.ms/github_privacy i GitHub dodatak o zaštiti

podataka i prilog o bezbjednosti dostupan na https://aka.ms/github_dpa će važiti za vašu kupovinu usluga podrške za GitHub.

- Saglasni ste da možemo slati podatke o vašim korisnicima na važeću i aktivnu adresu imejla kompanije u vezi s proizvodima i funkcijama putem materijala kao što su bezbjednosna ažuriranja, bilteni, blogovi, bezbjednosni brifinzi, komunikacija o uslugama i slična dokumentacija. Vaši će korisnici imati odgovarajući mehanizam za isključivanje takve komunikacije.
- U odgovarajućim prilogima mogu biti definisani dodatni preduslovi i pretpostavke.

2.6 Vaše odgovornosti

Optimizacija prednosti usluga Microsoft Unified podrške zavisi od toga da li ste ispunili sljedeće obaveze, pored onih koje su navedene u odgovarajućim prilogima. Ukoliko ne ispunite sljedeće obaveze, može doći do zastoja u radu usluge:

- Imenovaćete administratora za usluge podrške koji je odgovoran za predvođenje vašeg tima i upravljanje svim aktivnostima podrške i internim procesima upućivanja zahteva za podršku kod incidenata nama.
- Ako kupite Usluge podrške za više zemalja, od vas će biti potrebno da odredite imenovanog administratora usluga podrške za vašu primarnu lokaciju podrške koji je odgovoran za vođenje vašeg lokalnog tima i upravljanje svim vašim lokalnim aktivnostima podrške i internim procesima za podnošenje zahtjeva za incident u vezi sa podrškom nama. Od vas će možda biti potrebno da odredite imenovanog administratora usluga podrške u drugim lokacijama za podršku.
- Po potrebi možete odrediti imenovane kontakte za reaktivnu podršku koji su odgovorni za kreiranje zahtjeva za podršku putem Microsoft veb lokacije za podršku ili telefonom. Administratori oblaka za vaše usluge u oblaku takođe mogu da upućuju zahtjeve za podršku za oblak preko odgovarajućih portala za podršku.
- Kod zahtjeva za podršku za onlajn usluge, administratori oblaka za vaše usluge zasnovane na oblaku moraju da podnesu zahtjeve putem primjenjivog portala za podršku za onlajn usluge.
- Prilikom prosljeđivanja zahtjeva za uslugu, vaši kontakti za reaktivnu uslugu moraju da imaju osnovni uvid u problem o kome je riječ i moraju umjeti da ga opišu da bi pomogli korporaciji Microsoft u dijagnostici i rješavanju problema. Ovi kontakti bi trebalo da posjeduju odgovarajuće znanje o Microsoft proizvodima i vašem Microsoft okruženju da bi pomogli u rješavanju sistemskih problema i da bi pomogli korporaciji Microsoft u analizi i rješavanju zahtjeva za uslugu.
- Kada podnesete zahtjev za uslugu, od vaših kontakata reaktivne podrške se može zahtijevati da obavite postupke za određivanje problema i aktivnosti za rješavanje problema, ako mi to zatražimo. To može uključivati identifikovanje tragova mreže, evidentiranje poruka o grešci, prikupljanje informacija o konfiguraciji, promjenu konfiguracija proizvoda, instaliranje novih verzija softvera ili novih komponenti ili promjenu procesa.
- Pristajete na to da zajedno sa nama planirate korišćenje usluga, na osnovu usluga koje ste kupili.
- Pristajete na to da nas obavijestite o bilo kojoj promjeni u imenovanim kontaktima koji su naznačeni u vašem radnom nalogu.

- Vi ste odgovorni za to da kreirate rezervne kopije podataka i rekonstruirate izgubljene ili izmijenjene datoteke nakon kritičnih kvarova. Takođe, odgovorni ste za primjenu neophodnih procedura za zaštitu integriteta i bezbjednosti softvera i podataka.
- Pristajete na to da, kada je to moguće, učestvujete u anketama o zadovoljstvu klijenata koje vam možemo povremeno slati i koje se odnose na usluge.
- Vi ste u obavezi da platite sve troškove puta i druge troškove za svoje zaposlene i ugovarače.
- Vaš resurs pružanja usluge može da zatraži od vas da ispunite druge obaveze vezane za uslugu koju ste kupili.
- Kada koristite usluge u oblaku kao dio ove podrške, morate ili da kupite ili da imate postojeću pretplatu ili plan podataka za odgovarajuću uslugu na mreži.
- Pristajete da podnesete zahtjeve za proaktivne usluge i poboljšane usluge i rješenja, zajedno sa svim potrebnim ili primjenjivim podacima, najkasnije 60 dana prije datuma isteka važećeg radnog naloga.
- Pored navedenih uslova i odredbi ovde i u vašem radnom nalogu, naša dostava usluga, kao što je navedeno u ovde se zasniva na slejedećim preduslovima i pretpostavkama.

© 2023. Microsoft Corporation. Sva prava zadržana. Korišćenje ili distribucija ovog materijala bez izričitog odobrenja korporacije Microsoft Corp. je strogo zabranjena.

Microsoft i Windows su registrovani žigovi korporacije Microsoft u Sjedinjenim Državama i/ili drugim zemljama.

Nazivi stvarnih preduzeća i proizvoda pomenutih u ovom tekstu mogu biti žigovi svojih vlasnika.