

Microsoft Unified Enterprise Opis za podršku za usluge (USSD)

Oktober 2021

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
	Reaktivne usluge	10
	Upravljanje pružanjem usluga	13
	2.3 Poboljšane usluge i rješenja	15
	Dodijeljeni inženjering za podršku	15
	Brz odgovor	16
	Azure upravljanje događajima	17
	Office 365 Engineering Direct	18
	Podrška za projektante	19
	Podrška za stavke neophodne za poslovanje	19
	2.4 Podrška za više država	19
	Pregled usluga podrške za više zemalja	19
	Kako da kupite	19
	Dodatni uslovi i podrška za više zemalja	20
	2.5 Dodatni uslovi i odredbe	21
	2.6 Vaše odgovornosti	23

1 Informacije o ovom dokumentu

Opis usluga za podrške i konsaltinga za usluge Microsoft Enterprise vam pruža informacije o profesionalnim uslugama 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 se smanje troškovi, poveća produktivnost i iskoristi tehnologija 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 vidu Osnovnog paketa, koji može imati Osnovnu, Naprednu ili Performance podršku ili kao dodatne usluge ili poboljšane usluge i rešenja u okviru 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. Deo vašeg Osnovnog paketa uključuje i Flex Allowance* za upotrebu za dodavanje proaktivnih usluga (označenih sa "+"), poboljšanih usluga i usluga za rešenja 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 rešenja	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 odeljku.
Podrška za više država	Podrška za više država obezbeđuje podršku za vas na više lokacija za podršku, kao što je opisano u radnom nalogu (ili radnim nalozima).

*Flex Allowance je fleksibilni deo vaše liste osnovnog paketa za cenu može da se primeni za kupovinu proaktivnih usluga, poboljšanih usluga i rešenja, proaktivnih kredita ili prilagođenih proaktivnih usluga u vreme kupovine usluge. Vaš predstavnik kompanije Microsoft obezbediće deo vaše liste

osnovnog paketa koji je dostupan za upotrebu kao Flex Allowance. Važe sledeći uslovi za dodelu Flex Allowance:

- So 20% ili 50.000\$ koji god iznos je veći, vašeg dodeljenog Flex Allowance može da se primeni za kupovinu proaktivnih kredita ili prilagođenih proaktivnih usluga.
- Flex Allowance se dodeljuje na godišnjoj osnovi i sve usluge na koje je Flex Allowance primenjen se mogu koristiti tokom primenljivog godišnjeg roka.
- Flex Allowance možda neće moći da se koristi za usluge upravljanja za dostavu, kao što je definisano ovde.
- Sva dostupna Flex Allowance moraju da se dodele po vremenu obavljanja kontakta 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 primenjivog radnog naloga. Proaktivne usluge navedene u nastavku su dostupne na način opisan u daljem tekstu ili na vašem radnom nalogu.

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	+

+ - Dodatna usluga koju možete kupiti

Dokaz održivosti koncepta: Angažman u okviru kog se obezbeđuje 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 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 zahtev	✓
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.

Procena na zahtjev: Pristup samouslužnoj platformi za automatsku procjenu na mreži, koja koristi analize evidencije kako bi analizirala i procenila 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 zahtev bila omogućena. Kompanija Microsoft će obezbijediti jednokratnu uslugu radi podešavanja usluge. U vezi sa procenom na zahtev, 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. Procene 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 alati 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 su razvili Microsoft inženjeri podrške.

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	+
Proaktivni akcelerator	+

+ – 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.

Proaktivni akcelerator: Usluga koju vode Microsoftovi resursi sastoji se od niza aktivnosti koje vam pomažu u postizanju tehničkog ili poslovnog ishoda zasnovanog na ciljevima da bi se uklonili rizici implementacije, povećala raspoloživost ili optimizovalo izvođenje rješenja. Koristeći programski pristup, Microsoftov resurs će odrediti skup aktivnosti potrebnih za angažman, koje mogu uključivati, ali nisu ograničene na, analizu uklapanja nedostataka, uključivanje, optimizaciju, prijenos znanja, validaciju dizajna i plan implementacije.

Ostali proaktivni	Plan
Proaktivni krediti	+

Proaktivni krediti: Vrednost usluga koje se mogu razmeniti, predstavljena u kreditima na vašem radnom nalogu. Proaktivni krediti se potom mogu razmeniti za, ili primeniti 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 vrednost 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.

Vrste reaktivnih usluga	
Savjetodavna podrška	✓
Podrška pri rješavanju problema	✓
Upravljanje reaktivnom podrškom	✓
Produžena podrška za hitne ispravke	✓
Lokalna podrška	+
Analiza osnovnog uzroka	+
Dodatak za Upravljanje reaktivnom podrškom	+
Usluge podrške za sajber bezbednost	+

✓ - 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 opseg 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.

Na vaš zahtjev, mi možemo da saradujemo 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>Resursi na vašoj lokaciji, nakon 24 sata, uz saglasnost klijenta</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 naših viših rukovodilaca, po potrebi</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad³</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>Resurs za kritične situacije² je dodijeljen</p> <p>Neprekidan rad²</p>	<p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad³</p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>
<p>Ozbiljnost B</p> <p>Umjeren uticajna 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 sata⁶</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 samo tokom radnog vremena</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>
<p>Ozbiljnost C</p> <p>Minimalan uticaj na poslovanje:</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>

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
Funkcionalan rad sa manjim prekidima ili bez prekida pružanja usluge		Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba
Zahtijeva reakciju u roku od četiri radna sata ⁶		

¹ Navedeno vreme odgovora za vaše Azure komponente ne pokriva Azure China Cloud, 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: Prosleđivanje omogućava nadzor incidenata podrške, kako bi se obezbedila pravovremena rješenja i visok kvalitet pružanja podrške. Upravljanje pružanjem usluga koristiće se za upravljanje reaktivnom podrškom svih zahteva za podršku.

Prema prethodnim tabelama, za incidente sa stepenom ozbiljnosti standardnog uticaja na poslovanje, usluga je dostupna tokom radnog vremena i pruža je grupisani resurs za pružanje podrške, koji takođe može da vam dostavi i ažurirane preglede prosleđivanja na vaš zahtev. Za incidente s ozbiljnošću 1 i A, poboljšani kritični uticaj na poslovanje je pokrenut i automatski se obavlja proces prosleđivanja. Tada će problemu biti dodeljen resurs Microsofta, koji je odgovoran za obezbeđivanje 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.

Produžena podrška za hitne ispravke: Produžena podrška za hitne ispravke vam omogućava da zahtijevate hitne ispravke koje nijesu bezbjednosne za odabrani Microsoft softver koji je u fazi proširene podrške fiksnog životnog ciklusa, na način definisan u Politici na <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu:

- Raspoloživost produžene podrške za hitne ispravke je ograničena na sljedeće proizvode/porodice proizvoda:
 - Aplikacije: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Server: Exchange Server, SQL server, centar sistema (bez Configuration Managera), Windows server
 - Sistemi: Operativni sistemi Windows client, Windows Embedded
- Za redovne informacije o raspoloživosti hitnih popravki koje nisu bezbjedonosne za određene verzije proizvoda pogledajte napomene o životnom ciklusu proizvoda ovdje.
- Iako nastojimo, u mjeri u kojoj je razumno za komercijalni proizvod, da odgovorimo na vaše zahtjeve za hitne ispravke koje nijesu bezbjednosne, vi ste saglasni sa tim da može da se desi da hitna ispravka koja nije bezbjednosna ne može da se kreira ili obezbijedi.

- Hitne ispravke služe za rješavanje određenog problema i nijesu testirane na regresiju.
- Hitne ispravke ne smiju da se distribuiraju trećim stranama koje nijesu partneri bez našeg pisanog pristanka.
- Vremena potrebna za obezbjeđivanje verzija hitnih ispravki koje nijesu na engleskom jeziku mogu da se razlikuju i mogu se naplatiti naknade za lokalizaciju.
- Ne obezbjeđujemo dodatne funkcije, funkcionalnosti, ispravke ili promjene dizajna. Rješavamo isključivo probleme za odabrani proizvod koji dovode do njegovog pada, gubitka podataka ili do drugog značajnog odstupanja od funkcionalnosti navedene za taj proizvod.

Lokalna podrška: Lokalna reaktivna podrška pruža pomoć na vašoj lokaciji. Ova usluga zavisi od dostupnosti Microsoft resursa i zahtijeva plaćanje dodatne naknade za svaku posjetu.

Analiza osnovnog uzroka: Na izričit zahtev upućen prije zaključenja incidenta, obaviceo 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.

Usluge podrške za saber bezbjednost: Pruža specijalizovanu pomoć u vezi sa kiberbezbednošću i u reaktivnom i u proaktivnom scenariju („Usluge kiberbezbednosti“). Ove usluge pomažu u smanjenju rizika od ciljanih sajber napada, bolje se pripremaju za sigurnosne krizne situacije ili istražuju i sadrže aktivni sigurnosni kompromis. 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.

Upravljanje pružanjem usluga

Upravljanje pružanjem usluga (SDM) je obuhvaćeno vašim uslugama podrške, osim ukoliko nije drugačije naznačeno ovde ili u vašem radnom nalogu a određuje ga usluga podrške u osnovnom paketu koju kupite. Dodatne usluge upravljanja pružanjem usluga će biti dodatne nakon što kupite dodatne usluge ili poboljšane usluge i rješenja.

SDM usluge pruža digitalno i od određenog menadžera za uspeh računa kupaca. Imenovani resurs može da radi bilo daljinski bilo lokalno, na vašoj lokaciji.

Upravljanje pružanjem usluga

Dostupne su sledeće SDM usluge:

Tipovi usluge upravljanja pružanjem usluga	Plan
Omogućavanje organizacije korisnika	✓
Smjernice za Microsoft proizvode, usluge i bezbjednosna ažuriranja	✓

Tipovi usluge upravljanja pružanjem usluga	Plan
Razvoj programa & upravljanje	✓
Unified Enterprise uključivanje podrške	✓
Program uspjeha oblaka	+
Customer Success Account Manager Developer	✓ 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 ulazne migracije i pripremiti vas za usluge 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: (Ranije poznat kao Planiranje računa usluga & Upravljanje programom usluga.) 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 preporuči 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: (Ranije poznat kao Provjera 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.

Customer Success Account Manager Developer: Microsoft-ov resurs za podršku koji će pružati strateške savete i smernice za ubrzavanje inovacija i povećanje efikasnosti tokom životnog ciklusa razvoja softvera. Ove ograničene resurse Microsoft može dodeliti prema uslovima.

Upravljanje odnosima izvršioca: (Ranije poznat kao Provjera uspjeha 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. Ovi resursi će raditi bilo daljinski, bilo lokalno na vašoj lokaciji. Ova usluga takođe zavisi od dostupnosti Microsoft resursa.

Lokalno upravljanje pružanjem usluga: Možete zahtijevati da vaš menadžer za pružanje usluga 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	+
Brz odgovor	+
Azure upravljanje događajima	+
O365 Engineering Direct	+
Podrška za projektante	+ ¹
Podrška za stavke neophodne za poslovanje	+

+ - Dodatna usluga koju možete kupiti.

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

Dodijeljeni inženjering za podršku

Stručni nadzor određen za uslugu (DSE): DSE 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 opsega.

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

Unaprijed definisane ponude DSE 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 DSE usluge:

- Pomoć u sticanju detaljnog poznavanja trenutnih i budućih zahtjeva poslovanja i konfiguracije 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 budući 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 DSE kupljen, resursi se raspoređuju, određuje im se prioritet, dodjeljuju se na osnovu dogovora strana na početnom sastanku i dokumentuju u okviru plana pružanja usluge.

Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu

- Morate imati trenutni Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga kako bi se podržale vaše DSE usluge. Ako ugovor za Microsoft Unified usluge podrške istekne ili bude raskinut, vaša DSE usluga će biti prekinuta istog dana.
- DSE usluge su dostupne tokom standardnog radnog vremena (od 9:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende).
- DSE usluge su podrška za određene Microsoft proizvode i tehnologije koje ste vi izabrali i koji su navedeni na radnom nalogu.
- DSE usluge se pružaju za jednu lokaciju za podršku na određenoj lokaciji za podršku navedenoj na radnom nalogu.

Brz odgovor

Brz odgovor: Usluga brzog odgovora pruža ubrzanu reaktivnu podršku vašim uslugama u oblaku putem usmeravanja podrške za incidente ka tehničkim ekspertima i omogućavanjem putanje prosleđivanja ka timova 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 rešavanju problema biće direktno usmjereni ka redu za čekanje podrške usluzi brzog odgovora, gdje radi dodijeljeni tim inženjera sa ekspertizom u oblasti usluga u oblaku. Da bi ovaj tim stekao osnovno znanje o vašoj primjeni, morate dostaviti dokumentaciju o osnovnoj primjeni aplikacije Azure i topologiji baza podataka, kao i planove za promjenu veličine i uravnotežavanje opterećenja, gdje je dostupno. 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 rješavanju problema su navedena u tabeli dole i ona zamjenjuju sva očekivana vremena odgovora podrške sa osnovnim paketom. Brzi odgovor ne obuhvata Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE niti Azure Communication Services, Billing & Subscription Management, Universal Print, Testnu bazu za M365 ili Microsoft Mesh.

Kupovina brzog odgovora podleže raspoloživosti resursa. Za detalje o dostupnosti kontaktirajte upravljača za uspeh usluga za klijenta.

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>Zahijeva 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>Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po zahtjevu s naše strane</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>Obavještavanje 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.

Azure upravljanje događajima

Microsoft Azure upravljanje događajima („AEM“): Pruža poboljšanu podršku pre, tokom i nakon kritičnih događaja kupaca („događaj“). Kritični događaj se definiše kao period velikog poslovnog uticaja i / ili najveće potražnje za kupcem, koji zahteva najviši nivo dostupnosti usluga i performansi. Događaje morate potvrditi kod menadžera uspeha vašeg klijenta najmanje 8 nedelja pre događaja.

AEM podržava događaje koji koriste osnovne usluge Microsoft Azure. Detalji rešenja i koje Azure usluge koristi, moraju se podeliti sa AEM timom mnogo pre stvarnog događaja, ali najkasnije kao ulaz u procenu.

Kao deo aktivnosti pre događaja, AEM tim će:

- Procenite i upoznajte se sa svojim rešenjem
- Utvrdite moguće probleme i rizike koji utiču na vreme rada i stabilnost
- Odredite željene ishode iz perspektive elastičnosti
- Razviti i održavati plan pružanja usluga za rešenje

AEM tim za podršku obezbediće listu preporučenih i potrebnih radnji za otklanjanje svih problema koji bi mogli uticati na dostupnost rešenja ili performanse na Dan događaja.

Tokom događaja, AEM tim će biti svestan detalja događaja i biće spreman da reši probleme koji utiču na rešenje.

Podršku za rešavanje problema možete zatražiti dve nedelje pre događaja, tokom događaja i nedelju dana nakon događaja*.

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 Microsofta do operativnih timova u oblaku za bilo koju Microsoft Azure usluge²</p> <p>Menadžer za kritične situacije je dodijeljen u roku od 30 minuta ili manje.</p> <p>Neprekidan rad po principu 24/7¹</p>	<p>Za Azure usluge, zahtevi za uslugama za incidente treba da se prikazuju na mreži putem portala Microsoft Azure, koristeći unapred definisani obrazac koji je odredio menadžer vašeg korisničkog naloga za uspeh</p> <p>Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po zahtijevu s naše strane</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>Pristup iskusnim stručnjacima iz Microsoft korporacije i brzo prosljeđivanje timovima za proizvode u okviru korporacije Microsoft</p> <p>Angažovanje inženjera za podršku koji imaju znanje o vašoj konfiguraciji rešenja. Tamo gde je to moguće, ti inženjeri mogu pomoći i usmjeriti postupak upravljanja incidentima</p> <p>Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	<p>Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po zahtijevu s naše strane</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad po principu 24/7¹</p> <p>Brz pristup i odgovor</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 rešavanje problema Brzi odgovor dostupne su samo na engleskom jeziku

*Podrška za rešavanje problema koja je dostavljena pre i posle događaja biće adresirana kao ozbiljnost B.

Posle događaja možete zatražiti analizu osnovnog uzroka za sve incidente ozbiljnosti 1 i ozbiljnosti A za vaše rešenje. Tamo gde je to primenjivo, daćemo preporuke kako se problemi mogu sprečiti u budućnosti.

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 stanaru ili stanarima, dostupan je uz dodatnu naknadu i definisan je u dokaznom predmetu navedenom u vašem radnom nalogu.

Podrška za projektante

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

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 rešenja neophodnog za poslovanje, kao što je navedeno na radnom nalogu. Podrška za stavke neophodne za poslovanje pruža prilagođeni program usluga podrške, dostupna je za dodatnu naknadu i definisana je u prilogu na koji upućuje radni nalog.

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). Sledi opis strukture podrške za više država:

- **Primarna lokacija klijenta:** Ovo je lokacija za podršku na kojoj ste u radnom nalogu ugovorili Microsoftovu objedinjenu podršku. Ako nije drugačije naznačeno, ovo će biti primarna lokacija vašeg određenog menadžera za uspeh računa kupaca.
- **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 primenljivo, 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 hosta i, prema potrebi, dodeljene od strane domaćina, kao deo vašeg ugovora o Microsoft Unified Enterprise Support sa sledećim izmenama:

- **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 sledećeg:
 - **Lokalna podrška:** Prezhodno kupljene reaktivne usluge podrške na lokaciji biće dostupne lokacijama za podršku kako su naznačene u vašem radnom nalogu, osim zemalja izuzetaka.

- Tokom situacije podrške za rešavanje problema „Ozbiljnost 1“, unapred kupljeni resursi za podršku na licu mesta mogu se poslati na naznačena i neodređena mesta za podršku.
- **Upravljanje pružanjem usluga (SDM):** Kao što je naznačeno u vašem radnom nalogu, SDM se može isporučiti naznačenim lokacijama za podršku i hostove. Dostupnost SDM usluga koje su uključene u vaš osnovni paket dodelit će domaćin, a njima će upravljati menadžer uspešnog korisničkog računa. Isporuka SDM-a biće ograničena na radno vreme lokacije domaćina. Dodatne SDM usluge će biti dodate nakon što kupite dodatne usluge ili poboljšane usluge i rešenja.
 - **Dodatni SDM:** Dodatni SDM resursi mogu se kupiti za lokacije hostova ili nizvodne podrške, kako je naznačeno u radnom nalogu, i biće dostavljeni na naznačeno mesto za podršku. Ovisno o dostupnosti resursa i gore navedenom.

Dostupnost opcionih usluga (one označene s „+“ u tablicama podrške) kako sledi:

- **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.
- **Usluge održavanja – Analiza korenskog uzroka:** Kupljene usluge biće dostupne osoblju na naznačenim lokacijama za podršku.
- **Savjetnik za tehničku podršku (STA):** STA usluge će biti dostupne na lokacijama za podršku naznačenim u vašem radnom nalogu, osim u zemljama izuzetaka i zavise od dostupnosti resursa.
- **Poboljšane usluge i rešenja:** Sve poboljšane usluge i rešenja mogu se kupiti za upotrebu na lokacijama podrške domaćina ili na nižim nivoima. U skladu sa. Mogu da važe druga ograničenja.
- Prezhodno kupljene reaktivne usluge podrške na lokaciji biće dostupne lokacijama za podršku kako su naznačene u vašem radnom nalogu, osim zemalja izuzetaka.

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 sledećim preduslovima i pretpostavkama:

- Možemo da odobrimo osoblju na lokaciji koja nije određena za podršku da učestvuju u daljinski pruženim proaktivnim uslugama i uslugama podrške pri rešavanju problema koje su odobrene za određeni radni nalog. Takvo učešće biće dozvoljeno po nahođenju kompanije Microsoft.
- Proaktivni krediti mogu se razmenjivati samo između lokacija za podršku hosta i niže navedene u vašem radnom nalogu, osim kako je napomenuto. Sve razmene će se izvršiti na osnovu trenutnih valuta i cena za proaktivne kredite na odgovarajućim lokacijama za podršku. Trenutne cene može pružiti vaš predstavnik kompanije Microsoft Services. Sve razmene koje rezultiraju delimičnim proaktivnim kreditima biće zaokružene na najbližu jedinicu. Proaktivni krediti se ne smeju razmenjivati u ili iz zemalja izuzetaka.
- Kupac je jedini odgovoran za sve poreske obaveze koje nastanu zbog distribucije ili razmene kupljenih usluga podrške između hosta i lokacija (lokacija) za podršku.
- Promene usluga ili zamene izvršene tokom trajanja naloga mogu zahtevati pismeni dogovor.

- **Konsolidovana naplata:** Ako nije drugačije naznačeno, izdaće se pojedinačna faktura za pripadajući iznos, uključujući sve usluge za sve lokacije za podršku naznačene u vašem radnom nalogu. Porez će se zasnivati na proceni potpisnika kompanije Microsoft i lokacije vašeg domaćina. Kupac je jedini odgovoran za sve dodatne poreze koji se duguju.
- **Izuzeci za konsolidovanu naplatu:** Usluge kupljene za isporuku u Republici Indiji, Narodnoj Republici Kini, Republici Kini (Tajvan), Republici Kini (Hong Kong), Republici Koreji, Japanu, Novom Zelandu, Makau i Australiji (**sve zemlje za izuzetak**) svaki od njih mora imati zasebni radni nalog u kojem su navedene usluge koje će se isporučivati na toj lokaciji podrške. Usluge će biti fakturisane na odgovarajućoj lokaciji za podršku i uključivat će sve važeće lokalne poreze.

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 smjericama 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 zahtijevate otkazivanje ranije planirane usluge, korporacija Microsoft može da naplati naknadu za otkazivanje koja može da iznosi do 100% od cijene usluge, ako se otkazivanje ili promjena plana obave putem obavještenja poslatog u periodu kraćem od 14 dana od prvobitnog planiranog datuma za pružanje usluge.
- Kada kupujete dodatne usluge, možemo zahtevati 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 menadžerom za pružanje usluge.
- Software Assurance Benefits usluga 24/7 podrške za rješavanje problema za incidente (SA PRS Incidents ili „SAB“) može se konvertovati u ekvivalentnu vrijednost (koju određuje korporacija Microsoft) i iskoristiti za naknade za podršku u osnovnom paketu, dostupne komponente Stručnog nadzora određenog za uslugu (DSE) i/ili dostupne komponente Poboљšanih usluga i rješavanja. Vaš resurs za upravljanje pružanjem usluge može da potvrdi takve vrijednosti i naknade, ako je primjenjivo. Nakon 30 dana od datuma početka podrške, možemo vam poslati račun za ekvivalentnu vrijednost deficita bilo koje SAB usluge koji napravite u takvoj konverziji, kako je navedeno u vašem radnom nalogu. Software Assurance Benefits podliježu uslovima za DoS i uslovima za proizvode uključujući, ali nije ograničeno na Prilog B uslova proizvoda. Više detalja je dostupno na www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, kao što su promjene podrške za rješavanje problema koje počinju u februaru 2023 i koje će uticati na ispunjavanje uslove za osnovni paket ili odgovarajuće komponente ugovora o podršci, što može dovesti do prilagođavanja ekvivalentne vrijednosti incidenta.
- 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 isporuke usluga, savete i smernice 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.
- Kupac će preuzeti svu odgovornost za rizike povezane sa primenom i održavanjem bilo kog koda koji se pruža u obavljanju usluga podrške.
- Za kupljene usluge mogu postojati minimalni zahtjevi za platformu.
- Usluge možda ne mogu biti dostavljene vašim klijentima.
- Ako imate osnovni paket sa Naprednom ili Performance podrškom i tamo gdje su posjete vašoj lokaciji uzajamno dogovorene bez plaćanja unaprijed, mi ćemo vam naplatiti razumne putne troškove i troškove boravka.
- 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.

- **Smjernice za prihvatljivu upotrebu** - Kupac ne sme (i nema licencu za upotrebu) Isporuke usluga:
 - Na način zabranjen zakonom, propisom, vladinom uredbom ili dekretom;
 - Da krše prava drugih; ili
 - Vi u bilo kojoj primjeni ili situaciji gdje bi korišćenje Posla moglo da dovede do smrti ili ozbiljne tjelesne povrede bilo koje osobe ili ozbiljne fizičke štete ili štete po životnu sredinu; osim u skladu sa odeljkom o upotrebi visokog rizika u nastavku.

Visokorizična upotreba

UPOZORENJE: Savremene tehnologije mogu se koristiti na nove i inovativne načine, a kupac mora razmotriti da li je njihova specifična upotreba ovih tehnologija sigurna. Isporuke usluga nisu dizajnirane niti namenjene podršci bilo kojoj upotrebi u kojoj bi prekid usluge, kvar, greška ili drugi neuspeh u isporuci usluga mogli rezultirati smrću ili ozbiljnom telesnom povredom bilo kog lica ili fizičkom ili ekološkom štetom (zajedno „Upotreba visokog rizika“). Shodno tome, Kupac mora dizajnirati i primeniti Isporuke usluga tako da, u slučaju bilo kakvog prekida, kvara, greške ili drugog kvara Isporuke usluga, bezbednost ljudi, imovine i okoline ne bude ispod nivoa koji je razumno, odgovarajuće i legalno, bilo da je uopšte ili za određenu industriju. Korisnikova upotreba usluga visokog rizika na sopstveni rizik je na vlastiti rizik. Kupac se slaže da će braniti, obeštetiti i držati Microsoft neškodljivim od i protiv svake štete, troškova i advokatskih troškova u vezi sa bilo kojim zahtevima koji proizilaze iz upotrebe visokog rizika povezanim sa isporučenim uslugama, uključujući bilo koja potraživanja zasnovana na striktnoj odgovornosti ili da je Microsoft bio nemaran u dizajniranju ili pružanju isporučenih usluga kupcu u skladu sa specifikacijama kupca. Prethodna obaveza obeštećenja je dodatak bilo kojoj odbrambenoj obavezi utvrđenoj Ugovorom kupca i ne podleže ograničenju ili isključivanju odgovornosti sadržane u tim ugovorima.

- U odgovarajućim priložima 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 priložima. 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 lokaciju podrške domaćina koji je odgovoran za vođenje vašeg lokalnog tima i upravljanje svim vašim lokalnim aktivnostima podrške i internim procesima za podnošenje zahteva za incident u vezi sa podrškom za nas. 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 zahteva za podršku putem Microsoft veb lokacije za podršku ili telefonom. Administratori oblaka za vaše usluge u oblaku takođe mogu da upućuju zahteve 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 obave postupke za određivanje problema i aktivnosti za rješavanje problema, ako mi to zatražimo. To može da uključuje 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 deo ove podrške, morate ili da kupite ili da imate postojeću pretplatu ili plan podataka za odgovarajuću uslugu na mreži.
- Pristajete da podnesete zahteve za proaktivne usluge i poboljšane usluge i rešenja, zajedno sa svim potrebnim ili primenljivim podacima, najkasnije 60 dana pre datuma isteka važećeg radnog naloga.
- Slažete se da ćete našem timu za pružanje usluga koji treba da bude na licu mesta pružiti razuman pristup telefonu i Internetu velike brzine i pristup vašim unutrašnjim sistemima i dijagnostičkim alatima, prema potrebi.

© 2021 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.