

# Microsoft usluge za poslovne korisnike

Podrška i opis savjetodavnih usluga

Veljača 2023.

# Sadržaj

1	O ovom dokumentu.....	2
2	Usluge podrške.....	3
	<b>2.1 Kako kupiti</b> .....	3
	<b>2.2 Opis usluga</b> .....	4
	<b>Proaktivne usluge</b> .....	4
	<b>Reaktivne usluge</b> .....	9
	<b>Upravljanje pružanjem usluga</b> .....	12
	<b>2.3 Poboľjšane usluge i rješenja</b> .....	14
	<b>Projektant</b> .....	14
	<b>Azure Brzi odgovor</b> .....	15
	<b>Upravljanje Azure događajem</b> .....	16
	<b>Office 365 Engineering Direct</b> .....	21
	<b>Podrška razvojnog programera</b> .....	21
	<b>GitHub izravna tehnička podrška</b> .....	22
	<b>Podrška za ključne zadatke</b> .....	22
	<b>Poboľjšana rješenja računalne sigurnosti</b> .....	23
	<b>2.4 Podrška za više država</b> .....	28
	<b>Pregled usluga za više država</b> .....	28
	<b>Kako kupiti</b> .....	28
	<b>Dotadne odredbe i uvjeti podrške za pojedinu zemlju</b> .....	29
	<b>2.5 Dodatni uvjeti</b> .....	29
	<b>2.6 Vaše obveze</b> .....	31

# 1 O ovom dokumentu

Microsoftova podrška za Enterprise usluge i opis savjetodavnih usluga pruža vam informacije o profesionalnim uslugama koje možete kupiti od Microsofta.

Upoznajte se s opisima usluga koje kupujete, uključujući eventualne preuvjete, izjave o isključenju odgovornosti, ograničenjima i svojim obvezama. Usluge koje kupujete bit će navedene u vašem Radnom nalogu za usluge Enterprise (Radni nalog) ili u drugoj primjenjivoj Specifikaciji usluga koja upućuje na ovaj dokument i njezin je sastavni dio.

Sve usluge navedene u ovom dokumentu nisu dostupne globalno. Pojednosti o tome koje su usluge dostupne za kupnju na vašoj lokaciji zatražite od svojeg predstavnika za Microsoftove usluge. Dostupne usluge podložne su promjeni.

## 2 Usluge podrške

Microsoft Unified Support Services (usluge podrške) je sveobuhvatni skup usluga podrške koji pomaže ubrzati vaše putovanje do oblaka, optimizirati vaša IT rješenja i uporabu tehnologija za ostvarivanje novih poslovnih prilika u bilo kojem stadiju IT životnog ciklusa. Usluge podrške uključuju:

- Proaktivne usluge pomažu poboljšavanju stanja vaše IT infrastrukture i operacija.
- Upravljanje pružanjem usluga za omogućivanje planiranja i primjene
- Prioritetne usluge rješavanja problema 24 sata dnevno 7 dana u tjednu za brz odgovor radi skraćivanja prekida rada

### 2.1 Kako kupiti

Usluge podrške dostupne su kao osnovni paket, označen kao napredna i izvedbena podrška, ili kao dodatne usluge ili poboljšane usluge i rješenja dostupna za kupnju prema postojećem ugovoru o osnovnom paketu navedenom u radnom nalogu za poslovne usluge, kako je opisano u nastavku.

Dio	Opis
Osnovni paket	<p>Kombinacija proaktivnih, reaktivnih i upravljanja pružanja usluga koje podržavaju Microsoft proizvode i/ili mrežne usluge za uporabu u vašoj organizaciji. Dostupno kao paketi podrške Advanced ("A") i Performance ("P") kao što je prikazano u ovom odjeljku.</p> <p>Uključene usluge osnovnog paketa zastupljene su s "✓" u cijelom ovom odjeljku.</p> <p>Ovisno o vašem osnovnom paketu, možda imate pravo na posebne ugrađene proaktivne usluge koje će biti navedene na vašem Radnom nalogu. Surađivat ćemo s vama na identifikaciji ovih usluga prije početka ugovora ili u sklopu planiranja isporuke vaših usluga.</p>
Dodatne usluge	<p>Dodatne usluge podrške uključujući proaktivne usluge, možete dodati vašem osnovnom paketu tijekom trajanja vašeg Radnog naloga i označene su s „+“ u ovom odjeljku.</p>
Poboljšane usluge i rješenja	<p>Usluge podrške, koje obuhvaćaju određeni Microsoft proizvod IT sustav kupca, možete dodati vašem osnovnom paketu tijekom trajanja vašeg Radnog naloga i označene su s „+“ u ovom odjeljku.</p>
Podrška za više država	<p>Podrška za više država pruža podršku na više lokacija podrške, kao što je opisano u vašem radnom nalogu (ili radnim nalogima).</p>

## 2.2 Opis usluga

U ovom odjeljku opisani su predmeti koji se kombiniraju za formiranje vašeg paketa usluga podrške. Također, navedene su usluge koje možete dodati vašem osnovnom paketu ili tijekom trajanja Sporazuma o pružanju usluga.

### Proaktivne usluge

Proaktivne usluge pomažu u sprječavanju problema u vašem Microsoftovu okruženju i zakazuju se kako bi se osigurala dostupnost resursa i isporuka tijekom trajanja važećeg Radnog naloga. Proaktivne usluge koje slijede dostupne su kako je navedeno u nastavku ili detaljno na vašem radnom nalogu. Isporuka na licu mjesta možda neće biti dostupna za sve usluge ni u svim zemljopisnim područjima. Osim ako nije izričito prodano kao usluga na licu mjesta, dostava će biti udaljena, osim ako nije drugačije dogovoreno u pisanom obliku i uz dodatnu naknadu.

### Usluge planiranja

Planiranje vrste usluga	Paket	
	A	P
<b>Dokaz koncepta</b>	+	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

**Dokaz koncepta:** angažman kojim se pružaju dokazi koji klijentima omogućuju procjenu izvedivosti predloženog tehničkog rješenja. Dokaz može biti u obliku funkcionalnih prototipova, dokumenata i dizajna, no obično to nisu isporučeni materijali spremni za produkciju.

### Usluge primjene

Primjena vrste usluga	Paket	
	A	P
<b>Usluge integracije</b>	+	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

**Usluge integracije:** Izravan angažman s Microsoftovim inženjerom za pružanje pomoći oko primjene, migracije, nadogradnje ili razvoja značajke. To može uključivati pomoć pri planiranju i validaciji dokaza koncepta ili proizvodnog radnog opterećenja pri uporabi Microsoftovih proizvoda.

**Usluge održavanja**

Održavanje vrste usluga	Paket	
	A	P
<b>Procjena na zahtjev</b>	✓	✓
<b>Program procjene</b>	+	+
<b>Izvanmrežna procjena</b>	+	+
<b>Proaktivni nadzor</b>	+	+
<b>Programi proaktivnih operacija (engl. Proactive Operations Programs, POP)</b>	+	+
<b>Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga (RAP kao usluga)</b>	+	+

✓ - *Uključeno u vaš osnovni paket.*

+ - *Dodatna usluga koja se može kupiti.*

**Procjena na zahtjev:** Pristup samoposlužnoj, mrežnoj, automatiziranoj platformi za procjenjivanje koja koristi analizu zapisnika za analiziranje i procjenu implementacije vaše Microsoftove tehnologije. Procjene na zahtjev obuhvaćaju ograničene tehnologije. Uporaba ove usluge procjene zahtjeva aktivnu Azure uslugu s adekvatnim podatkovnim ograničenjima za omogućivanje usluge procjene na zahtjev. Microsoft će pružiti uslugu jednokratne pomoći kako bi omogućio postavljanje usluge. Zajedno s procjenom na zahtjev te za dodatnu naknadu, dostupan je Microsoftov inženjer na lokaciji (do dva dana) ili udaljen Microsoftov inženjer (do jednog dana) za pružanje pomoći kod analize podataka i određivanja prioriteta za ispravljanje podataka u skladu sa Sporazumom o pružanju usluga. Procjene na lokaciji nisu dostupne na svim geografskim područjima.

**Program procjene:** Procjena dizajna, postupaka tehničke primjene, radnji ili upravljanje promjenom za vaše Microsoft tehnologije u odnosu na postupke koje preporučuje Microsoft. Nakon izvršenja procjene, Microsoftov stručnjak izravno će surađivati s vama na rješavanju mogućih problema i izraditi izvješće s tehničkom procjenom vašeg okruženja, koja procjena može uključiti plan popravka.

**Izvanmrežna procjena:** Automatska procjena vaše primjene Microsoft tehnologije s podacima prikupljenim na daljinu ili koje na vašoj lokaciji prikupi Microsoftov inženjer. Microsoft analizira prikupljene podatke s pomoću lokalnih alata te vam isporučujemo izvješće s rezultatima analize i preporukama za ispravljanje nedostataka.

**Proaktivni nadzor:** Isporuka alata za nadzor tehničkih operacija i preporuka za prilagodbu Vaših postupaka upravljanja poslužiteljskim incidentima. Ova usluga pomaže vam izraditi matrice incidenata, izvesti veće preglede incidenata te izraditi dizajn za održivog inženjerskog tima.

**Programi proaktivnih operacija (engl. Proactive Operations Programs, POP):** Pregled vaših postupaka planiranja, dizajna, primjene ili operativnih postupaka zajedno s vašim osobljem u

odnosu na Microsoftove preporučene postupke. Navedeni se pregled provodi lokalno ili udaljeno, a pruža ga Microsoftov resurs podrške.

**Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga (RAP kao usluga):** Automatska procjena vaše primjene Microsoft tehnologije s daljinski prikupljenim podacima. Microsoft analizira prikupljene podatke za izrađivanje izvještaja koji sadrži preporuke za ispravljanje. Ova je usluga dostupna za isporuku na licu mjesta ili na daljinu.

## Usluge optimizacije

Optimizacija vrste usluga	Paket	
	A	P
<b>Usluge uvođenja</b>		+
<b>Usluge usmjerene na razvoj</b>	+	+
<b>Upravljanje IT uslugama</b>	+	+
<b>Sigurnosne usluge</b>	+	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

**Usluge uvođenja:** Usluge podrške pri uvođenju pružaju paket usluga koje vam pomažu procijeniti mogućnost svoje organizacije da izmijeni, nadzire i optimizira promjene povezane s Vašom kupljenom Microsoftovom tehnologijom. To uključuje podršku u razvoju i primjeni vaše usvojene strategije oko ljudske strane promjene. Kao podršku za program uvođenja klijenti dobivaju pristup stručnim resursima i povezanim praksama koje preporučuje Microsoft.

**Usluge usmjerene na razvoj:** Usluge dostupne kao pomoć vašem osoblju u izradi, primjeni i podršci za aplikacije izrađene uz pomoć Microsoft tehnologija.

**Uvidi u usluge za razvojne inženjere:** Godišnja procjena praksi namijenjenih za razvijanje vaše aplikacije i pružanje pomoći potrošačima s preporučenim praktičnim smjernicama za razvijanje aplikacija i rješenja na Microsoft platformama.

**Podrška u području razvoja:** Pruža pomoć u stvaranju i razvijanju aplikacija s Microsoft tehnologijama na Microsoft platformama koje koriste alate za razvoj i Microsoft tehnologije a prodaje se kao i kvaliteta sati napisanih u vašem radnom nalogu.

**Upravljanje IT uslugama:** Paket usluga osmišljen kao pomoć u razvijanju postojećeg IT okruženja putem suvremenih pristupa upravljanju uslugama koji omogućuju bolje inovacije, fleksibilnost, kvalitetu i poboljšanja u pogledu radnih troškova. Suvremene usluge za upravljanje IT uslugama mogu se pružiti putem udaljenih ili lokalnih savjetodavnih sesija ili radionica kako bi se osigurala optimiziranost vaših postupaka nadzora, upravljanja incidentima ili korisničke službe, za upravljanje dinamikom usluga utemeljenih na oblaku pri premještanju aplikacije ili usluge u oblak. Upravljanje IT uslugama može predstavljati element prilagođenog programa usluga podrške koja je dostupna za dodatnu naknadu i može biti definirana kao dodatna usluga i mora biti navedena u vašem radnom nalogu.

**Sigurnosne usluge:** Microsoftov portfelj sigurnosnih usluga uključuje četiri istaknuta područja: sigurnost i identitet u oblaku, mobilnost, bolju zaštitu informacija i sigurnu infrastrukturu.

Sigurnosne usluge pomažu klijentima da razumiju kako zaštititi i inovirati svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke s obzirom na unutarnje i vanjske prijetnje. Usluge za sigurnost element su prilagođenih programa usluga podrške dostupnih uz dodatnu naknadu i definiraju se u prilogu na koji se poziva vaš radni nalog.

### Obrazovne usluge

Vrsta obrazovnih usluga	Paket	
	A	P
<b>Izobrazba na zahtjev</b>	✓	✓
<b>Web-prijenosi</b>	✓	✓
<b>Predavanja „Chalk talk“</b>	+	+
<b>Radionice</b>	+	+

✓ - Uključeno u vaš osnovni paket.

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

**Izobrazba na zahtjev:** Pristupite kolekciji materijala za online izobrazbu i online laboratorijima iz digitalne platforme knjižnice radionica razvijene od strane inženjera podrške.

**Web-prijenosi:** Pristup Microsoft vođenim edukacijskim sesijama dostupnima u širokom odabiru podrške i teme vezane za Microsoft tehnologiju isporučenu daljinski i online.

**Predavanja „Chalk talk“:** Kratke interaktivne usluge, obično jednodnevne sesije koje obuhvaćaju teme u vezi s proizvodima i podrškom u obliku predavanja i demonstracija, a vodi ih Microsoftov inženjer osobno ili online.

**Radionice:** Sesije tehničke obuke napredne razine, dostupne za širok raspon tema u vezi s podrškom i Microsoft tehnologijama, a koje pruža Microsoftov inženjer osobno ili online. Radionice se kupuju po sudioniku ili kao posebna isporuka za vašu organizaciju, kako je navedeno u vašem Radnom nalogu. Radionice se ne mogu snimati bez izričitog dopuštenja društva Microsoft u pisanom obliku.

### Dodatne proaktivne usluge

Vrste dodatnih proaktivnih usluga	Paket	
	A	P
<b>Prilagođene proaktivne usluge (usluge održavanja, optimizacije i izobrazbe)</b>	+	+
<b>Savjetnik za usluge tehnološke podrške</b>		✓
<b>Proaktivni akcelerator</b>	+	+
<b>Određeni inženjering</b>	+	+



+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

**Prilagođene proaktivne usluge:** Opsežni angažman s Microsoft resursima za isporuku usluga u smjeru potrošača, osobno ili online koji sa druge strane nisu opisani u ovom dokumentu. Ovi angažmani obuhvaćaju tipove servisa kao što su održavanje, optimizacija i izobrazba.

**Savjetnik za usluge tehnološke podrške (STA):** Prilagođena usluga koja pruža tehnološku procjenu koja podržava poslovne ciljeve kupca, uključujući, ali ne ograničavajući se na, optimizaciju radnog opterećenja, usvajanje ili podršku, isporučen od Microsoftovog resursa. Ova usluga može uključivati plan i tehničke smjernice prilagođene okruženju kupca i poslovnim ciljevima.

**Proaktivni ubrzivač:** Microsoftova usluga vođena resursima sastoji se od opsežnog skupa aktivnosti koje će vam pomoći da ostvarite tehnički ili poslovni ishod temeljen na ciljevima za uklanjanje rizika implementacije, povećanje dostupnosti ili optimizaciju performansi rješenja. Koristeći programski pristup, Microsoftov resurs će odrediti skup aktivnosti potrebnih za angažman, koje mogu uključivati, ali nisu ograničene na, fit gap analizu, integraciju, optimizaciju, prijenos znanja, provjeru dizajna i provedbeni plan.

**Određeni inženjering (DE):** Odabrana i rješenja orijentirana ka rezultatu(ima), temeljem preporučenih praksi i načela tvrtke Microsoft, koja pomažu da se ubrza vaše vrijeme za postizanje vrijednosti. Glavni stručnjak sarađivat će blisko s vašim timom kako bi pružio detaljne tehničke smjernice i po potrebi iskoristio druge Microsoftove stručnjake za pomoć s implementacijom i/ili optimiziranjem vaših Microsoft rješenja. Uključujući usluge koje se protežu od procjene i planiranja, do usavršavanja i projektiranja, do konfiguracije i provedbe.

Ostali proaktivni	Paket	
	A	P
<b>Proaktivni krediti</b>	+	+

**Proaktivni krediti:** Vrijednost razmjene usluga označene su kao krediti u vašem radnom nalogu. Proaktivni krediti mogu se razmjenjivati za, ili primijeniti na, jednu ili više dodatnih usluga kao što je opisano u ovom dokumentu i u skladu s trenutnom stopom omogućenom od strane vašeg Microsoft predstavnika za usluge. Nakon odabira dodatne dostupne usluge odbit ćemo vrijednost te usluge od vašeg kreditnog salda zaokruženog na najbližu jedinicu.

## Reaktivne usluge

Reaktivne usluge pomažu u rješavanju problema u vašem Microsoftovom okruženju i tipično se koriste na zahtjev. Sljedeće reaktivne usluge uključene su prema potrebi za trenutno podržane Microsoftove proizvode i internetske usluge, osim ako nije drugačije navedeno na vašem radnom nalogu. Cjelokupna reaktivna podrška isporučuje se udaljeno.

Vrste reaktivnih usluga	Paket	
	A	P
<b>Savjetodavna podrška</b>	✓	✓
<b>Podrška za rješavanje problema</b>	✓	✓
<b>Upravljanje reaktivnom podrškom</b>	✓	✓
<b>Analiza korijenskog uzroka</b>	+	+
<b>Dodaci za upravljanje reaktivnom podrškom</b>	+	+
<b>Proširena podrška za Hotfix</b>	✓	✓

✓ - Uključeno kao dio osnovnog paketa.

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

**Savjetodavnu podršku:** podršku putem telefona u kratkom razdoblju (ograničeno na šest sati ili kraće) i za neplanirana pitanja za IT stručnjake. Savjetodavna podrška može obuhvaćati savjete, vođenje i prijenos znanja namijenjen za pružanje pomoći za primjenu i implementaciju Microsoft tehnologija na načine s kojima se mogu izbjeći uobičajeni problemi s podrškom i koji mogu smanjiti mogućnost pada sustava. Arhitektura, razvijanje rješenja i scenariji prilagođavanja su izvan opsega ovih savjetodavnih usluga.

**Podrška za rješavanje problema:** Ovo služi kao pomoć u rješavanju problema s posebnim simptomima do kojih dolazi tijekom korištenja Microsoft proizvoda što uključuje rješavanje određenog problema, poruke o greškama ili funkcije koje ne djeluju u skladu s Microsoft sustavima i programima. Incidenti se mogu pokrenuti telefonom ili poslati putem weba. Zahtjevi za podrškom za usluge i proizvode koji nisu pokriveni primjenjivim portalom za podršku online usluga upravljaju se s internetskog portala Microsoft Services.

Definicije ozbiljnosti i procijenjena početna vremena odgovora Microsofta detaljno su opisani u tablicama odgovora na incidente u nastavku. Pojam „Odgovor na prvi poziv“ definiran je kao inicijalni neautomatski kontakt telefonom ili e-poštom.

Na vaš zahtjev možemo surađivati s dobavljačima tehnologija trećih strana kako bi mogli riješiti probleme interoperabilnosti s proizvodima od više dobavljača. Ipak, odgovornost je trećih strana da pružaju podršku za svoje proizvode.

Težina problema određuje razine odgovora u Microsoftu i početne procijenjene rokove za odgovor, kao i vaše obveze. Vi ste obvezni navesti učinak na poslovanje vaše organizacije, a u

konzultaciji s nama Microsoft će odrediti odgovarajuću razinu težine problema. Možete zatražiti promjenu razine ozbiljnosti tijekom trajanja incidenta ako to zahtijeva poslovni utjecaj.

### Napredna podrška za odgovor na incidente

Napredna podrška	Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<b>Standardni poslovni utjecaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umjeren gubitak ili pad kvalitete razine usluga ali je nastavak poslovanja moguć u ograničenom opsegu</li> <li>Neophodna je intervencija u roku od četiri sata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv je u roku od osam radnih sati unutar radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>Angažman isključivo unutar radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>Na zahtjev, odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Točne kontaktne informacije o vlasniku sustava s problemom</li> <li>Odgovor unutar 24 sata</li> <li>Ako je zatražena podrška 24 sata dnevno unutar 7 dana, vi morate pružiti prikladne resurse za podršku od 24 sata dnevno u razdoblju od 7 dana<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Kritički poslovni utjecaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</li> <li>Neophodna je intervencija unutar sat vremena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv unutar sat vremena ili brže</li> <li>Resurs za kritične situacije dodijeljen nakon 1 sata</li> <li>Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>2</sup></li> <li>Pristup i odgovor tijela nadležnog za nadzor nad promjenama u roku od četiri sata unutar radnog vremena</li> </ul>

<sup>1</sup> Radno vrijeme obično je definirano od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu (LST), osim praznicima i vikendima. Radno vrijeme može se neznatno razlikovati u vašoj zemlji.

<sup>2</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za naše rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da ćemo smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu.

**Podrška izvedbe za odgovor na incidente**

Podrška izvedbe	Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<b>Standardni poslovni utjecaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umjeren gubitak ili pad kvalitete razine usluga ali je nastavak poslovanja moguć u ograničenom opsegu</li> <li>Neophodna je intervencija u roku od četiri sata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv je u roku od osam radnih sati unutar radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>Angažman isključivo unutar radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>Na zahtjev, odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ako je zatražena podrška 24 sata dnevno unutar 7 dana, vi morate pružiti prikladne resurse za podršku od 24 sata dnevno u razdoblju od 7 dana<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Kritički poslovni utjecaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</li> <li>Neophodna je intervencija u roku od 30 minuta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv je u roku od 30 minuta ili manje</li> <li>Resurs za kritične situacije dodijeljen je u roku od 30 minuta ili manje</li> <li>Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>2</sup></li> <li>Pristup specijalistima Microsofta i brza eskalacija u suradnji s Microsoft timovima za proizvod<sup>3</sup></li> <li>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prikladna komunikacija s vašim glavnim izvršnim direktorima provodi se na naš zahtjev</li> <li>Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>2</sup></li> <li>Brzi pristup i odgovor</li> </ul>

<sup>1</sup> Radno vrijeme obično je definirano od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu (LST), osim praznicima i vikendima. Radno vrijeme može se neznatno razlikovati u vašoj zemlji.

<sup>2</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za naše rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da ćemo smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu

<sup>3</sup> Nije dostupno na svim lokacijama podrške ili za sve Microsoft tehnologije.

**Upravljanje reaktivnom podrškom:** Upravljanje reaktivnom podrškom omogućuje nadzor svih incidenata vezanih uz podršku za potrebe pravodobnog rješenja i visoke kvalitete podrške. Upravljanje pružanjem usluga koristit će se za upravljanje reaktivnom podrškom svih zahtjeva za podršku. Ispod su navedene usluge namijenjene za podršku odgovarajućeg osnovnog paketa:

Prema gornjim tablicama odgovora na incidente, za standardne incidente s ozbiljnim učinkom na poslovanje, usluga je dostupna na zahtjev korisnika tijekom radnog vremena Microsoftovom resursu koji također može pružiti ažuriranja za eskalaciju kada se to zatraži. Za kritične poslovne ozbiljne incidente, automatski se provodi proces povećane eskalacije i automatski se vrši za naprednu podršku i podršku izvedbe. Resurs Microsofta bit će dodijeljen problemu i preuzet će odgovornost za tehnički napredak tako što pruža informacije o statusu i akcijskom planu.

Za produženo pokrivanje izvan radnog vremena možete kupiti dodatne sate upravljanja reaktivnom podrškom.

**Analiza korijenskog uzroka:** Na izričit zahtjev prije zatvaranja incidenta izvest ćemo strukturiranu analizu potencijalnih uzroka pojedinog tehničkog problema ili serije povezanih problema. Bit ćete odgovorni za suradnju s Microsoftovom ekipom za pružanje materijala poput zapisnika, mrežnog praćenja i druge dijagnostike. Analiza korijenskog uzroka dostupna je samo za određene Microsoftove tehnologije i mogu nastati dodatni troškovi.

**Dodaci za upravljanje reaktivnom podrškom:** Možda ćete trebati kupiti dodatno vrijeme za omogućavanje upravljanja reaktivnom podrškom. Ti resursi radit će na daljinu i isporučiti uslugu unutar radnog vremena, u vremenskoj zoni koja se dogovori u pisanom obliku. Ova usluga pruža se na engleskom jeziku, i kada je to dostupno, može biti omogućena na jeziku koji govorite. Ova usluga podložna je dostupnosti Microsoft resursa.

## Upravljanje pružanjem usluga

Upravljanje pružanjem usluga (SDM) uključeno je u vaše usluge podrške, osim ako nije ovdje navedeno na drugi način ili u vašem radnom nalogu i ako je navedeno u uslugama podrške za vaš kupljeni osnovni paket. Upravljanje pružanjem dodatnih usluga bit će dodano nakon kupnje dodatnih usluga ili nakon poboljšanja usluga i rješenja.

**Napredna podrška i podrška izvedbe:** SDM usluge se pružaju digitalno i od strane određenog upravitelja korisničkog računa za uspjeh. Ovaj resurs može pružati svoje usluge na daljinu ili na vašoj lokaciji.

## Detalji opsega upravljanja isporukom usluga

Slijedeće SDM usluge dostupne su kao što je određeno u kupljenom osnovnom paketu:

Tipovi usluga upravljanja isporukom usluga	Paket	
	A	P
<b>Omogućavanje organizacije korisnika</b>	✓	✓

Tipovi usluga upravljanja isporukom usluga	Paket	
	A	P
<b>Vođenje ažuriranja sigurnosti i usluga vezanih uz Microsoft proizvode</b>	✓	✓
<b>Razvoj i upravljanje programima</b>	✓	✓
<b>Učitavanje Unified Support</b>	✓	✓
<b>Program uspjeha u oblaku</b>	✓	✓
<b>Upravljanje odnosima izvršne uprave</b>	✓	✓
<b>Dodatak za upravljanje isporukom usluga</b>	+	+
<b>Upravljanje pružanjem usluga na lokaciji</b>	+	+

✓ - Uključeno u osnovni paket.

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

**Omogućavanje organizacije korisnika:** Smjernice i informacije koje ste pružili vašem administratoru službe podrške o tome kako upravljati korištenjem vaših usluga objedinjene podrške i pripremiti vas da koristite digitalnu i reaktivnu uslugu Unified Support.

**Vođenje ažuriranja sigurnosti i usluga vezanih uz Microsoft proizvode:** Informacije se dijele s vama o važnim nadolazećim značajkama i promjenama proizvoda i usluga, kao i sigurnosnim biltenima za Microsoftove tehnologije.

**Razvoj i upravljanje programima:** Aktivnosti osmišljene za planiranje, predlaganje i upravljanje uslugama programa podrške u vašoj organizaciji kako biste lakše ostvarili veću vrijednost ulaganja u Microsoftovu tehnologiju i usluge.

**Napredna podrška i podrška izvedbe:** Microsoft može preporučiti razne usluge koje će vam pomoći da postignete ključne poslovne i tehnološke rezultate, koristeći mogućnosti uključene u podršku za osnovni paket, kao i dodatne usluge koje možete kupiti.

**Učitavanje Unified Support:** (Nekada poznat kao Inicijativa podrške) Aktivnosti koje podržavaju vašu inicijativu u Unified Supportu, uključujući uvođenje i promociju samouslužnih mogućnosti na portalu internetske podrške, s ciljem osiguranja pravodobne uporabe usluga Unified Support.

**Program uspjeha u oblaku:** (Nekad poznat kao pregled uspjeha u oblaku.) Usluge planiranja i isporuke koje vam pomažu postići specifične ishode u oblaku, osnažujući vas da ubrzate implementaciju, usvajanje i ostvarenu vrijednost Microsoftovih cloud tehnologija.

**Upravljanje odnosima izvršne uprave:** (Nekada poznat pod imenom Pregled izvršenih i pruženih usluga.) Niz aktivnosti kojima se osigurava usklađenost tima za podršku tvrtke Microsoft sa strateškim prioritetima vaše organizacije i koji su uključeni u ključne donositelje poslovnih i tehnoloških odluka.

**Dodatak za upravljanje isporukom usluga:** Kao kupac napredne podrške ili podrške izvedbe možete odabrati kupnju dodatnih SDM resursa za kvalitetnije upravljanje pružanjem usluga kao dio predodređenog radnog opsega, koje nisu dodatno navedene u ovom dokumentu. Ovi resursi djeluju na daljinu ili na vašoj lokaciji. Ova usluga podložna je dostupnosti Microsoft resursa.

**Upravljanje pružanjem usluga na lokaciji:** Možete zatražiti posjete na licu mjesta od svog upravitelja korisničkog računa za uspjeh koje mogu zahtijevati dodatnu naplatu po posjetu. Ova usluga podložna je dostupnosti Microsoft resursa. Ako se isporuči na licu mjesta, primjenjivat će se ograničenja u nastavku.

## 2.3 Poboljšane usluge i rješenja

U dodatku uslugama koje su dio osnovnog paketa ili su dio dodatnih usluga, mogu se kupiti slijedeće opcijske dodatne poboljšane usluge i rješenja. Poboljšane usluge i rješenja dostupni su uz dodatnu naknadu i mogu se navesti u prilogu na koji se poziva vaš radni nalog.

Usluga	Paket	
	A	P
<b>Projektant</b>	+	+
<b>Brzi odgovor</b>	+	+
<b>Upravljanje Azure događajem</b>	+	+
<b>Office 365 Engineering Direct</b>	+	+
<b>Podrška razvojnog programera</b>	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
<b>GitHub izravna tehnička podrška</b>	+	+
<b>Podrška za ključne zadatke</b>	+	+
<b>Usluge podrške za kibernetiku sigurnost</b>	+	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

+<sup>1</sup> - Dodatna usluga može se kupiti u ograničenim i maksimalnim količinama.

### Projektant

**Projektant (EDE):** Vama prilagođena usluga koja pruža dubok i stalan tehnički angažman za klijente sa složenim scenarijima. Ova je ponuda 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, optimiziranje radnog opterećenja, prihvaćanje ili mogućnost podrške.

EDE usluge mogu se nabaviti kao predefinicirana ponuda ili kao blok prilagođenih sati koji se mogu upotrijebiti za pružanje proaktivnih usluga s određenim opsegom.

U slučaju kada se nabavljaju kao sati, EDE usluge odbijaju se zatim od vaših ukupnih kupljenih sati na temelju iskorištenih i pruženih sati.

Predefinirane EDE ponude napravljene su i prilagođene vašem okolišu i pomažu vam u ostvarivanju željenih ciljeva. Te ponude uključuju potrebne unaprijed definirane proaktivne usluge.

Usluge EDE-a usmjerene su na sljedeća područja:

- Pomoć u održavanju i stvaranju dubljeg znanja o vašim trenutnim i budućim poslovnim potrebama i konfiguriranje okoliša za vaš informacijski okoliš i za optimizaciju izvedbe
- Proaktivne preporuke i dijeljenja za dokumente i za korištenje vaših usluga podrške te rezultata (e.g. podržani pregledi, provjere funkcionalnosti i zdravlja sustava, radionice i programi za procjenu rizika)
- Održavanje aktivnosti primjene i operacija u skladu s vašim planiranim i trenutačnim primjenama Microsoftovih tehnologija
- Unapređenje tehničkih i operativnih vještina vaših IT zaposlenika
- Razvoj i primjena strategija kojima se pomaže u sprječavanju budućih incidenata i povećava dostupnost sustava vaših Microsoftovih tehnologija
- Pomoć u utvrđivanju uzroka ponavljanja incidenata i davanje savjeta za sprječavanje dodatnih smetnji pri radu određenih Microsoftovih tehnologija

Bez obzira na način kupnje EDE usluga, resursi se raspoređuju, dobivaju prioritet i dodjeljuju na temelju sporazuma ugovornih strana tijekom sastanka za iniciranje angažmana, a dokumentirat će se u sklopu plana pružanja usluga. Za klijente iz više zemalja EDE mora biti dodijeljen lokacijama u vrijeme ugovaranja

### **Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu**

- Morate imati trenutni Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga kako bi se podržale vaše EDE usluge. Ako je vaš Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga istekao ili je prekinut, vaša EDE usluga će se prekinuti na isti datum.
- EDE usluge dostupne su tijekom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, osim praznicima i vikendima).
- EDE uslugama pruža se podrška određenih Microsoftovih proizvoda i tehnologija koje ste odabrali i naveli u radnom nalogu.
- EDE usluge pružaju se za jednu lokaciju podrške na određenoj lokaciji podrške navedenoj u vašem radnom nalogu.

### **Azure Brzi odgovor**

**Azure Brzi odgovor:** Azure brzi odgovor pruža brzu i reaktivnu podršku za vaše oblačne usluge preusmjeravajući incidente u svezi s podrškom tehničkim stručnjacima i omogućuje pristup informacijama o putu eskalacije radnim timovima za oblačne usluge.

Za usluge brzog odgovora koje su namijenjene vašim Microsoft Azure komponentama, morate poslati informacije o incidentu putem primijenjenih portala cloud usluge. Vaš zahtjev za podrškom za rješavanje problema bit će preusmjeren u red čekanja podrške za brze odgovore koja se sastoji od tima stručnjaka za cloud usluge. Da bi ovaj tim imao osnovno znanje o vašoj implementaciji, morate navesti dokumentaciju o osnovnoj implementaciji Azure i topologiji baze podataka, kao i planove skaliranja i uravnoteženja opterećenja gdje su dostupni. Iako incidenti mogu zahtijevati resurse od stručnjaka za standardnu



podršku proizvoda za rješavanje, tim za brzi odgovor zadržava primarnu odgovornost za incidente 24x7x365.

Za vaše Azure komponente, vrijeme odgovora za rješavanje problema napisano je u donjoj tablici i zamjenjuje bilo koje očekivano vrijeme odgovora za podršku osnovnog paketa. Brzi odgovor ne pokriva Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, usluge ili upravljanje naplatama i pretplatama, Universal Print, Testnu bazu za M365, ili Microsoft Mesh.

Kupnja brzog odgovora predmet je dostupnosti resursa. Pojediniosti o dostupnosti potražite od svog upravitelja korisničkog računa za uspjeh.

Brz odgovor na ozbiljnost problema i situaciju	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Kritički poslovni utjecaj</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</li> <li>• Neophodna je intervencija u roku od 15 minuta</li> </ul>	<p>Odgovor na prvi poziv je u roku od 15 minuta ili manje</p> <p>Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>1</sup></p> <p>Pristup Microsoft stručnjaku<sup>2</sup></p> <p>Brza eskalacija u Microsoft na cloud radnim timovima</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>1</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p>

<sup>1</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za naše rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da ćemo smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu

<sup>2</sup> Usluge podrške za brzi odgovor u rješavanju problema dostupne su samo na engleskome i japanskome jeziku.

## Upravljanje Azure događajem

**Microsoftovo upravljanje Azure događajem ("AEM"):** Pruža poboljšanu proaktivnu i reaktivnu podršku tijekom kritičnih poslovnih događaja kupaca.

Kritični događaj definira se kao razdoblje visokog poslovnog učinka i/ili prioritetnog zahtjeva klijenta koji zahtijeva najviše razine dostupnosti usluga i performansi. Kritični poslovni događaji mogu dobiti do 5 kalendarskih dana uzastopnog reaktivnog pokrića; korisnici mogu odabrati kupnju onoliko kritičnih poslovnih događaja koliko je potrebno da se odvijaju uzastopno i da pokriju cjelokupno trajanje očekivane potražnje ako je dulje od 5 uzastopnih kalendarskih dana.

Azure Event Management ovisi o dostupnosti resursa, obratite se upravitelju računa za uspjeh klijenata za pojediniosti o dostupnosti. Podrška se neće isporučivati osim za kritične poslovne događaje koji su unaprijed zakazani i pismeno potvrđeni najmanje 8 kalendarskih tjedana prije početka događaja, osim ako Microsoft ne pristane. Microsoft može prema vlastitom nahođenju smanjiti opseg procjene prije događaja, ako odluči prihvatiti događaj uz kraću najavu.

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, korisnik mora kupiti dodatne događaje. Azure rješenje definira se kao skup Azure pretplata i Azure resursa koji se povezuju na zajednički poslovni ishod kako bi kupcima pružili proizvode ili usluge. Microsoft će procijeniti klijentovo rješenje tijekom razdoblja procjene prije događaja i pismeno obavijestiti klijenta o identificiranim rizicima.

U sklopu aktivnosti koje prethode događaju, AEM tim će:

- Procijeniti i upoznati se s vašim rješenjem
- Identificirati moguće probleme i rizike koji utječu na vrijeme korisnika i stabilnost
- Izvršiti preglede kapaciteta i otpornosti na Azure platformi

Microsoft će dostaviti pisanu dokumentaciju o rezultatima svoje procjene uključujući radnje za ublažavanje mogućih rizika koji utječu na vrijeme neprekidnog rada i stabilnost.

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

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Kritički poslovni utjecaj</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</li> <li>• Neophodna je intervencija u roku od 15 minuta</li> </ul>	<p>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brza eskalacija unutar Microsofta<sup>2</sup></p> <p>Resurs za kritične situacije dodijeljen je u roku od 30 minuta ili manje.</p> <p>Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>1</sup></p> <p>Pristup specijalistima Microsofta i brza eskalacija u suradnji s Microsoft timovima za proizvod</p> <p>Angažman inženjera za podršku koji imaju saznanja o vašoj konfiguraciji rješenja. Tamo gdje je to primjenjivo, ti inženjeri mogu pomagati i pojednostaviti proces upravljanja incidentom</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>1</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p>

<sup>1</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za naše rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da ćemo smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu.

<sup>2</sup> Usluge podrške za brzi odgovor u rješavanju problema dostupne su samo na engleskom

AEM će osigurati sažetak poslije događaja za sve slučajeve koji su otvoreni tijekom razdoblja reaktivne podrške i osigurati da se ti slučajevi riješe.

Za klijente Microsoft Cloud for Retail:

Upravljanje događajima za klijente Microsoft Cloud for Retail pruža poboljšanu proaktivnu i reaktivnu podršku tijekom kritičnih poslovnih događaja korisnika Microsoft Cloud for Retail.

Ova ponuda podržava korisničke događaje samo za kupce koji su kupili Microsoft Cloud for Retail licencu. Ova će ponuda podržavati samo sljedeća rješenja Microsoft Cloud for Retail: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (u pretpregledu – naziv se može promijeniti), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing oglasi, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. Uvjete proizvoda za navedena rješenja Microsoft s vremena na vrijeme objavljuje na <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ili mjesto nasljednika koje Microsoft identificira).

Kritični događaj definira se kao razdoblje visokog poslovnog učinka i/ili prioritetnog zahtjeva klijenta koji zahtijeva najviše razine dostupnosti usluga i performansi. Kritični poslovni događaji mogu dobiti do 5 kalendarskih dana uzastopnog reaktivnog pokrića; korisnici mogu odabrati kupnju onoliko kritičnih poslovnih događaja koliko je potrebno da se odvijaju uzastopno i da pokriju cjelokupno trajanje očekivane potražnje ako je dulje od 5 uzastopnih kalendarskih dana.

Pojedinosti o dostupnosti potražite od svog upravitelja korisničkog računa za uspjeh. Podrška se neće isporučivati osim za kritične poslovne događaje koji su unaprijed zakazani i pismeno potvrđeni najmanje 8 kalendarskih tjedana prije početka događaja, osim ako.

Microsoft će procijeniti klijentovo rješenje tijekom razdoblja procjene prije događaja i pismeno obavijestiti klijenta o identificiranim rizicima.

U sklopu aktivnosti koje prethode događaju, AEM tim će:

- Procijeniti i upoznati se s vašim rješenjem
- Identificirati moguće probleme i rizike koji utječu na vrijeme korisnika i stabilnost
- Izvršiti preglede kapaciteta i otpornosti na Azure platformi
- Pružite smjernice o najboljim praksama u industriji iz određenih tehničkih i operativnih resursa za isporuku

Microsoft će dostaviti pisanu dokumentaciju o rezultatima njihove procjene uključujući preporučene radnje i najbolje industrijske prakse za ublažavanje mogućih rizika i problema koji utječu na vrijeme neprekidnog rada i stabilnost.

Ako događaj uključuje Azure rješenje u oblaku, tijekom događaja, zahtjevi za uslugu incidenta povezani s događajem za Azure rješenja trebaju se podići putem portala Microsoft Azure uključujući AEM u opisu slučaja.

Ako događaj uključuje rješenje u oblaku D365 ili M365, tijekom događaja, zahtjevi za uslugu incidenta koji se odnose na događaj za ova rješenja trebaju se podići putem Centra za rješenja uključujući odabir

proizvoda u kojem se pojavio problem i prema planu podrške "D365 događaj" u slučaj zahtjeva povezanih s D365.

Za Azure proizvode:

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Kritički poslovni utjecaj</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</li> <li>Neophodna je intervencija u roku od 15 minuta</li> </ul>	<p>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brza eskalacija unutar Microsofta<sup>2</sup></p> <p>Resurs za kritične situacije dodijeljen je u roku od 30 minuta ili manje.</p> <p>Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>1</sup></p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>1</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p>
	<p>Pristup specijalistima Microsofta i brza eskalacija u suradnji s Microsoft timovima za proizvod</p> <p>Angažman inženjera za podršku koji imaju saznanja o vašoj konfiguraciji rješenja. Tamo gdje je to primjenjivo, ti inženjeri mogu pomagati i pojednostaviti proces upravljanja incidentom</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	

<sup>1</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za naše rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da ćemo smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu.

<sup>2</sup> AEM usluge podrške u rješavanju problema dostupne su samo na engleskom

Za sve ostale proizvode odgovori na incidente uskladit će se sa sljedećim:

Napredna podrška	Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<b>Standardni poslovni utjecaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umjeren gubitak ili pad kvalitete razine usluga ali je nastavak poslovanja moguć</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv je u roku od osam radnih sati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Točne kontaktne informacije o vlasniku sustava s problemom</li> </ul>

Napredna podrška	Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
	<ul style="list-style-type: none"> <li>u ograničenom opsegu</li> <li>• Neophodna je intervencija u roku od četiri sata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>unutar radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>• Angažman isključivo unutar radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>• Na zahtjev, odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor unutar 24 sata</li> <li>• Ako je zatražena podrška 24 sata dnevno unutar 7 dana, vi morate pružiti prikladne resurse za podršku od 24 sata dnevno u razdoblju od 7 dana<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Kritički poslovni utjecaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</li> <li>• Neophodna je intervencija unutar sat vremena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv unutar sat vremena ili brže</li> <li>• Resurs za kritične situacije dodijeljen nakon 1 sata</li> <li>• Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>2</sup></li> <li>• Pristup i odgovor tijela nadležnog za nadzor nad promjenama u roku od četiri sata unutar radnog vremena</li> </ul>

<sup>1</sup> Radno vrijeme obično je definirano od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu (LST), osim praznicima i vikendima. Radno vrijeme može se neznatno razlikovati u vašoj zemlji.

<sup>2</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za naše rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da ćemo smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu.

### Podrška izvedbe za odgovor na incidente

Podrška izvedbe	Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<b>Standardni poslovni utjecaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umjeren gubitak ili pad kvalitete razine usluga ali je nastavak poslovanja moguć u ograničenom opsegu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv je u roku od osam radnih sati unutar radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>• Angažman isključivo unutar radnog vremena<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ako je zatražena podrška 24 sata dnevno unutar 7 dana, vi morate pružiti prikladne resurse za podršku od 24 sata dnevno u razdoblju od 7 dana<sup>2</sup></li> </ul>

Podrška izvedbe	Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neophodna je intervencija u roku od četiri sata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na zahtjev, odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>2</sup></li> </ul>	
<b>Kritički poslovni utjecaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</li> <li>• Neophodna je intervencija u roku od 30 minuta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv je u roku od 30 minuta ili manje</li> <li>• Resurs za kritične situacije dodijeljen je u roku od 30 minuta ili manje</li> <li>• Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>2</sup></li> <li>• Pristup specijalistima Microsofta i brza eskalacija u suradnji s Microsoft timovima za proizvod<sup>3</sup></li> <li>• Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prikladna komunikacija s vašim glavnim izvršnim direktorima provodi se na naš zahtjev</li> <li>• Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>2</sup></li> <li>• Brzi pristup i odgovor</li> </ul>

<sup>1</sup> Radno vrijeme obično je definirano od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu (LST), osim praznicima i vikendima. Radno vrijeme može se neznatno razlikovati u vašoj zemlji.

<sup>2</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za naše rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da ćemo smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu

<sup>3</sup> Nije dostupno na svim lokacijama podrške ili za sve Microsoft tehnologije.

## Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** pruža poboljšanu podršku za ključna radna opterećenja vašeg proizvodnog klijenta ili klijenata za Microsoft Office 365 koja uključuje prioritetan pristup timu inženjera za Office 365. Ta usluga bit će dostupna navedenom klijentu ili klijentima, i dostupna je uz dodatnu naknadu i definirana u Prilogu navedenom u vašem radnom nalogu.

## Podrška razvojnog programera

**Podrška razvojnog programera:** pruža tehničku podršku koja se temelji na oblaku i poznavanju proizvoda kroz čitav životni ciklus razvoja aplikacija za programere korisnika koji grade, implementiraju i podržavaju programe na Microsoftovoj platformi.

Podrška razvojnog programera pruža cjelovitu podršku, pružanje pristupa korisnicima arhitekturi clouda, procjeni ranjivosti, ALM/DevOps rješenjima, razdoblju potrebnom za razvijanje sigurnosnih mehanizama, pregledu kodova, performansi i nadzoru, primjeni modernizacije, internetu stvari (IoT), implementaciji i upravljanju, izobrazbi i testiranjima. Podrška razvojnog programera dostupna je za dodatnu cijenu.

### **GitHub izravna tehnička podrška**

**GitHub izravna tehnička podrška:** Klijentima pruža prioritetni pristup određenom timu za GitHub podršku i imenovanom inženjeru za pouzdanost klijenta GitHuba (CRE) koji detaljno poznaje vaše GitHub okruženje. Pored navedenoga, tromjesečni pregledi uključujući proaktivne smjernice o provjeri stanja i analizu potvrda o prijavi također su dio ponude GitHub Engineering Direct.

### **Podrška za ključne zadatke**

**Podrška za ključne zadatke:** Omogućuje višu razinu podrške za određeni set Microsoft proizvoda i online usluga koje sačinjavaju dio vaše misije za rješavanje kritičnih problema u skladu s informacijama navedenima u vašem radnom nalogu. Podrška za ključne zadatke (SfMC) omogućuje prilagođeni program usluga podrške, dostupna je uz dodatnu naknadu i definira se u prilogu na koji se poziva vaš radni nalog. Morate imati redovni Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga kako bi se podržale vaše SfMC usluge. Ako je vaš Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga istekao ili je prekinut, vaša SfMC usluga će se prekinuti na isti datum.

## Poboljšana rješenja računalne sigurnosti

**Poboljšane usluge podrške računalne sigurnosti** pružaju specijaliziranu pomoć za računalnu sigurnost u reaktivnim i proaktivnim scenarijima („Usluge podrške računalne sigurnosti“). Te usluge pomažu smanjiti rizik od ciljanih računalnih napada, bolje se pripremiti za krizne situacije u sigurnosti ili ispitati i riješiti aktivno ugroženu sigurnost. Dodatne pojedinosti u svezi s uslugama podrške računalne sigurnosti mogu se pružiti preko vašega upravitelja računa za uspjeh klijenta (CSAM).

Usluge podrške računalne sigurnosti mogu se kupiti kao jedna ili više predefiniраниh ponuda u nastavku. Kada se prodaju u blok satima kao dio predefiniраниh ponuda, sati usluga podrške računalne sigurnosti zatim se odbijaju od vaših ukupno kupljenih sati jer isti se koriste i isporučuju.

Usluge računalne sigurnosti identificiraju se kao proaktivne ili reaktivne. Bez obzira na način kupnje proaktivnih rješenja podrške računalne sigurnosti, resursi se raspoređuju, dobivaju prioritet i dodjeljuju na temelju sporazuma ugovornih strana tijekom sastanka za iniciranje angažmana, a dokumentirat će se u sklopu plana pružanja usluga.

### Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu

- Morate imati trenutni Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga kako bi se podržale vaše usluge podrške računalne sigurnosti. Ako je vaš Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga istekao ili je prekinut, vaša usluga podrške računalne sigurnosti prekinut će se na isti datum.
- Sve usluge podrške za računalnu sigurnost traju najmanje pet (5) dana, uz izuzetak „Radionice o sigurnosnoj krizi i vježbe odgovora“, koja traje tri (3) dana i „Jednodnevni udaljeni odgovor na incident računalne sigurnosti“ koji je usluga koja traje jedan dan, 32 sata. Kako bi se završio zadatak, mogu biti nužni dodatni dani. Microsoft će sa klijentom raditi kako bi utvrdili dodatne dane koje treba kupiti u količinama od pet (5) dodatnih dana (osam (8) sati dnevno)
- Usluge podrške računalne sigurnosti dostupne su tijekom radnih sati koji su definirani od 08:00 do 17:00 isključujući praznike i vikende).
- Uslugama podrške računalne sigurnosti pruža se podrška za određene Microsoftove proizvode i tehnologije koje ste odabrali i naveli u radnom nalogu.
- Usluge podrške računalne sigurnosti pružaju se za jednu lokaciju podrške na određenoj lokaciji podrške navedenoj u vašem radnom nalogu.
- Usluge podrške računalne sigurnosti isporučuju se udaljeno osim ako nisu prodate lokalno ili pisanim putem nije unaprijed dogovoreno drugačije. Gdje su posjete na lokaciji dogovorene i nisu prethodno plaćene, naplaćujemo razumne putne troškove i troškove.
- Usluge podrške računalne sigurnosti isporučuju se samo na engleskom jeziku.
- Microsoft se oslanja na mogućnost da ispita krajnju točku klijenta kako bi provjerio prisutnost negativnih aktivnosti koristeći alate opisane u nastavku (uključujući Microsoftove vlasničke sustave). Microsoftova mogućnost da postigne klijentove ciljeve zavisi od klijentove pravilne i cjelovite uporabe ovih alata. Potreba za dodatnim alatima može biti diktirana informacijama koje se otkriju tijekom zadatka.

Usluge podrške za računalnu sigurnost pružit će vam tim resursa Microsoftove podrške koji može uključivati:

- vašeg upravitelja računa za podršku klijentu za Unified („CSAM“);



- tim Microsoftovih stručnjaka („Inženjeri“) koji detaljno poznaju odgovor za računalnu sigurnost i incident; i
- specijalizirane inženjere za Microsoftove klijente u otežavajućim okolnostima kad mogu biti nužne specifične vještine.

Kako angažirati:

- Za reaktivne scenarije:
  - o Preko web-portala otvorite slučaj reaktivne podrške ili telefonom naznačavajući potencijalni sigurnosni incident
  - o izvršit će se početna istraga i ako je nužno, detaljna istraga okruženja može biti preporučena.
  - o Microsoft će koristiti različite strategije i metodologije kako bi dovršio reaktivne usluge zavisno od prirode incidenta. Microsoft će konzultirati klijenta na početku istrage kako bi identificirali početne ciljeve i redovito nakon toga tijekom zadatka radi diskusije o ažuriranjima tih ciljeva i drugih odluka o istragama. Klijent donosi sve značajne odluke o strategiji istrage. Microsoftove reaktivne usluge mogu uključivati Microsoftovu provedbu aktivnosti identificiranih u tablici u nastavku, međutim klijent potvrđuje i prihvaća da kod pružanja reaktivnih usluga Microsoft može prema potrebi modificirati svoj pristup kako bi pomogao klijentu da istraži potencijalni sigurnosni incident:

Usluga	Opseg visoke razine ('Područja unutar djelokruga')
<b>Sigurnosni incident Odgovor</b>	<p>Udaljena, reaktivna istraga lokalno u Windows okruženjima nakon sigurnosnog incidenta. Procjena uključuje radne stanice, poslužitelje i kontrolore domene te Linux okruženja po vlastitom nahođenju tima na zadatku.</p> <p>Procjena pruža:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• traženje prijetnji i forezničnu analizu uređaja od interesa</li> <li>• vršenje obrnutog inženjerina na sumnjivim datotekama</li> <li>• uobičajeno obavještanje o prijetnjama</li> <li>• procjenu konfiguracije sigurnosti Active Directory</li> <li>• smjernice o koracima suzbijanja u scenarijima aktivnih napada, ako je primjenjivo</li> </ul> <p>dostupno i kao "jednodnevni udaljeni odgovor računalne sigurnosti na incident", što je jednodnevni angažman s istim opsegom i aktivnostima te istom veličinom tima od 4 osobe u trajanju od samo 8 sati. Može se kupiti unaprijed kao pričuva.</p> <p>•Napomena: <i>podrška na licu mjesta dostupna ako kupac kupi kao "Odgovor računalne sigurnosti na incident – na licu mjesta" i ovisno o dostupnosti resursa.</i></p>

---

<b>Office 365 – Incident Odgovor</b>	<p>Udaljena, reaktivna istraga Office 365/Azure AD (AAD) okruženja, uključujući jednog klijenta O365 nakon sigurnosnog incidenta.</p> <p>Procjena pruža:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• istragu sumnjivih korisnika i potencijalno ugrožene račune</li><li>• istragu ključnih podatkovnih točaka u cijelim O365 uslugama</li><li>• procjenu sigurnosnih komponenti O365 arhitekture</li><li>• preporuke za upravljanje rizikom radi zaštite O365 usluga</li><li>• uobičajeni profil prijetnji visokorizičnih korisnika</li><li>• smjernice o koracima suzbijanja u scenarijima aktivnih napada, ako je primjenjivo</li></ul>
<b>Operacije računalne sigurnosti Usluga</b>	<p>Udaljena, proaktivna procjena dogovora i pregled izgleda sigurnosti. Procjena uključuje radne stanice, poslužitelje i kontrolore domene koje podržava Defender za krajnju točku (MDE) i Defender za identitet (MDI).</p> <p>Procjena pruža:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ograničenu forezničnu analizu uređaja od interesa</li><li>• analizu sumnjivih datoteka</li><li>• uobičajeno obavještanje o prijetnjama</li><li>• procjenu konfiguracije sigurnosti Active Directory</li></ul>
<b>Radionica – Sigurnosna kriza &amp; vježba odgovora</b>	<p>Udaljena proaktivna radionica koja pružatrodnevno (3) interaktivno iskustvo u učionici kako bi se razumjele krizne sigurnosne situacije i kako bi se odgovorilo na događaj sigurnosnog incidenta.</p>

---

## Rezultati

Za „Radionicu – Sigurnosna kriza i vježba odgovora“:

- Digitalna radna knjiga za sudionika

Za sve ostale isporuke:

- na zahtjev „kratki dokument u Microsoft PowerPoint formatu koji priprema tim isporuke u kojem rezimira ključne nalaze istrage koji mogu uključivati procjenu rizika i/ili preporuke za sanaciju;
- Kratka verbalna prezentacija za klijenta kako bi se saopćile stavke opisane u kratkom izvješću
- Ako je tehnički izvodljivo i postoje prateći podaci, dokument s rokom koji identificira i dokumentira lokaciju relevantnih pratećih podataka i analiziranih datoteka tijekom trajanja zadatka.

Također uz „Odgovor na incident računalne sigurnosti“ i „Uslugu operacija u računalnoj sigurnosti“:

- Kontrolna ploča Microsoft PowerBI koja prikazuje tehničke informacije u svezi s nalazima osim u rijetkim okolnostima kada se ne može generirati iz tehničkih razloga.

Rezultati (kako je gore definirano) bit će dostavljeni unutar deset (10) kalendarskih dana nakon zaključenja zadatka odgovora na incident računalne sigurnosti, osim ako klijent odabere da ne prihvati rezultate. Klijentov izbor da ne prihvati rezultate ni u kakvim okolnostima nije pogreška Microsofta i svaka obveza Microsofta da dostavi navedeni(e) rezultat(e) istječe 10 kalendarskih dana nakon posljednjeg dana zadatka, osim ako nisu obostrano se dogovorili drugačije Microsoft i klijent.

## Usluge izvan opsega

Microsoft će pružiti usluge podrške računalne sigurnosti na profesionalan način i vješto; međutim ništa u Ugovoru ne predstavlja jamstvo da će usluge podrške računalne sigurnosti otkriti ili identificirati sve prijetnje po sigurnost ili mrežu, ranjivosti ili upade, dešifrirati ili oporaviti podatke, vratiti operacije ili povratiti kontrolu nad sustavima klijenta u kojima je došlo do neovlaštenog pristupa ili kontrole. Svako područje koje nije isključivo navedeno u „Područja unutar opsega“ izvan je opsega. Područja izvan opsega za usluge računalne sigurnosti uključuju ali nisu ograničena na sljedeće:

- analizu opreme mreže
- sveobuhvatnu analizu krajnjih točaka s naslijeđenim (nepodržanim) operativnim sustavima
- podršku dešifriranja za šifrirane datoteke ili hostove, uključujući pružanje prilagođenih dekriptora
- pripisivanje napadača uključujući identitet, motive ili podrijetlo
- licence proizvoda (Microsoft ili koje to nisu), osim probnih verzija proizvoda koje podliježu dostupnosti
- hardware korišten tijekom analize
- stalni ili kontinuirani sigurnosni nadzor, nadzor nakon zaključenja radnog naloga i/ili nadzor izvan standardnog radnog vremena od 08:00 do 17:00 sati. po pacifičkom standardnom vremenu (ili drugoj vremenskoj zoni kako je obostrano dogovoreno) .
- pregled izvornog koda
- projektiranje tehničkih i/ili arhitektonskih IT sustava
- pomoć u parnici ili usluge podrške, uključujući svjedočenje vještaka ili bilo koji rad u cilju ispunjavanja standarda dokazivanja za pravnu prihvatljivost na sudu

- sigurnost za poslovnu primjenu
- upravljanje projektom pojedinačnih projekata
- aktivnosti testiranja
- otkrivanje i popis imovine
- pripremu RFI ili RFP dokumenata za pojedinačne projektne inicijative koje se mogu identificirati u procesu ovog zadatka
- pružanje bilo koje regulirane usluge ili aktivnosti. Microsoft nije licenciran niti certificiran ni u jednoj zemlji, državi ili pokrajini kao privatni istražitelj, pravni savjetnik ili revizor i nije angažiran za pružanje reguliranih istražnih usluga, pravnih savjeta, revizije ili savjetodavnih usluga unutarnje kontrole ili inženjerskih usluga koje bi zahtijevale posebne licence.
- rad vikendom, osim ako to ne uputi i odobri Inženjerov upravitelj isporuke

### **Obveze Klijenta**

- Pružanje Azure AD računa samo za oblak s dopuštenjima globalnog administratora, prema potrebi.
- Operativno rješenje za daljinsku implementaciju potrebnih alata za zadatak Odgovora na incident (npr. SCCM, Active Directory GPO ili drugo).
- Implementacija specijaliziranih analitičkih alata, naznačenih i osiguranih od strane tima Microsofta za isporuku usluga podrške računalne sigurnosti. Alati koji su potrebni za svaki pojedinačni zadatak detaljno će opisati tim za isporuku, a klijent će (1) izvršiti testiranje kako bi osigurao da alati ne utječu na pouzdanost ili dostupnost bilo kojeg uređaja klijenta i (2) instalirati alate u skladu s opsegom koji pruža Microsoft.
- Klijenti bi trebali samostalno provjeriti jesu li Microsoftove usluge podrške računalne sigurnosti pokrivene njihovom policom osiguranja, ako je primjenjivo.
- Ako klijent zahtijeva da se usluge podrške računalne sigurnosti izvode u proizvodnom okruženju klijenta ili s proizvodnim podacima, tada prije nego što Microsoft počne raditi u ovom okruženju i/ili s tim podacima, klijent mora (1) pružiti Microsoftu odgovarajuće upute i klijentove nadzorne resurse za povezivanje s ovim okruženjem i/ili podacima i (2) osigurati da ima valjanu sigurnosnu kopiju okruženja i/ili podataka.
- Potpuno osnaživanje osoba koje odgovaraju na sigurnosne incidente da u potpunosti provedu forenzične istražne procese i postupke koje koriste kao dio svojih standardnih protokola, bez opterećenja koje stvaraju treće strane, kao što su drugi dobavljači odgovora na incidente. Svaki neuspjeh klijenta da u potpunosti ovlasti Microsoft da obavlja svoj posao može rezultirati kašnjenjem usluge ili neadekvatnim ishodom.
- Za vježbu sigurnosna kriza i odgovor, klijent je suglasan da će se bilo koji materijali ili snimke proizvedeni kao rezultat ove vježbe tretirati kao povjerljive informacije, koristiti samo u unutarnje poslovne svrhe klijenta i neće se distribuirati, prikazivati ili na drugi način prenositi bilo kojoj trećoj strani bez Microsoftovog prethodnog pisanog pristanka. Nadalje, klijent neće mijenjati, uklanjati ili skrivati bilo kakve obavijesti, uključujući obavijesti o pravima intelektualnog vlasništva, u ili na navedenom materijalu.

## 2.4 Podrška za više država

### Pregled usluga za više država

Zajedno s naprednim ili osnovnim paketima Microsoftove jedinstvene podrške poduzećima, podrška za više država pruža vam podršku na više lokacija podrške, kao što je opisano u vašem radnom nalogu (ili radnim nalogima). Opis strukture podrške za više država slijedi:

- **Glavna lokacija podrške:** Ovo je lokacija za podršku na kojoj ste u svom radnom nalogu ugovorili s Microsoft Unified podrškom. To će biti lokacija podrške vašeg predviđenog upravitelja računa.
- **Podređena lokacija:** to je lokacija podrške predviđena u vašem Radnom nalogu za usluge za poslovne korisnike na kojoj ćete primati Microsoftove jedinstvene podrške poduzećima, osim lokacije hosta i imaju pravo na usluge, koje kupite ili ugovorite za tu lokaciju.

### Kako kupiti

Ovaj SCSD opisuje dostupne usluge podrške za više država. Specifične Usluge i s njima povezana količina, ako je primjenjivo, bit će navedene u pridruženom radnom nalogu od strane lokacije za podršku.

Usluge opisane ovdje mogu se isporučiti na vaše lokacije za podršku dodijeljene Radnim nalogom domaćina i, kao što je možda, dodjeljeno od strane domaćina, kao dio vašeg Microsoftovog sporazuma o objedinjenoj podršci, sa sljedećim izmjenama:

- **Usluge osnovnog paketa:** Ako nije drugačije navedeno, Usluge osnovnog paketa (one označene s „✓“) bit će dostupne vašim lokacijama za podršku ili kako ih je domaćin odredio radnim nalogom koji je dodijeljen lokacijama podrške.
- **Reaktivne usluge:** Reaktivne usluge mogu se pružati na daljinu na mjestima koja nisu i uključujući domaćina, osim kako slijedi.
- **Upravljanje pružanjem usluga (SDM):** Kao što je određeno u vašem radnom nalogu, SDM može biti dostavljen na određene lokacije domaćina i lokacije podređene podrške. Dostupnost SDM usluga koje su uključene u vaš osnovni paket dodijelit će vam domaćin i njima upravljati Voditelj računa za zadovoljstvo kupaca. SDM isporuka bit će ograničena na radno vrijeme lokacije domaćina. Upravljanje pružanjem dodatnih usluga bit će dodano nakon kupnje dodatnih usluga ili nakon poboljšanja usluga i rješenja.
  - **Dodatni SDM:** Dodatni SDM resursi mogu se kupiti za lokaciju domaćina ili podršku podređenih lokacija, kako je navedeno u radnom nalogu, i dostavit će se na navedeno mjesto podrške. Ovisno o dostupnosti resursa i gore navedenom.

Dostupnost neobaveznih usluga (one koje su označene s „+“ u tablicama podrške) kako slijedi:

- **Proaktivne usluge**
  - Možda ste prikladni za određene ugrađene proaktivne usluge, čija će količina biti navedena na vašem radnom nalogu i dostupna na lokacijama za podršku navedenim u vašem radnom nalogu, osim zemalja izuzeća.
- **Usluge održavanja - Analiza uzroka:** Kupljene usluge bit će dostupne osoblju na određenim lokacijama podrške.
- **Savjetnik za usluge tehnološke podrške (STA):** STA usluge će biti dostupne na lokacijama za podršku navedenim u vašem radnom nalogu, osim u zemljama izuzeća i ovisno o dostupnosti resursa.

- **Poboljšane usluge i rješenja:** Sve poboljšane usluge i rješenja mogu se kupiti za upotrebu na lokacijama domaćina ili za pružanje podrške na podređenim lokacijama, osim izuzetih zemalja. Podliježe dostupnosti. Mogu se primijeniti ostale restrikcije.
- Ostale kupljene proaktivne usluge bit će dostupne na lokacijama za podršku navedenim u vašem radnom nalogu.

### **Dodatne odredbe i uvjeti podrške za pojedinu zemlju**

Osim odredaba i uvjeta opisanih ovdje i u vašem radnom nalogu, naše pružanje Usluga opisano u ovom dokumentu temelji se na sljedećim Preduvjetima i pretpostavkama:

- Osoblju na vašim nedodijeljenim lokacijama podrške možemo dopustiti sudjelovanje u daljinskim uslugama Proaktivne podrške koje su kupljene za domaćina ili za Podršku podređe lokacije i dodijeljene radnim nalogom. Takvo je sudjelovanje dopušteno prema diskrecijskom pravu Microsofta.
- Proaktivni krediti mogu se razmjenjivati samo između lokacija domaćina i lokacija podrške podređenih nizvodne podrške navedene u vašem radnom nalogu, osim kako je navedeno. Sve će se razmjene dovršiti na temelju trenutnih valuta i tečaja za proaktivne kredite na odgovarajućim lokacijama podrške. Trenutne cijene može osigurati vaš Microsoft Services predstavnik. Sve razmjene koje rezultiraju djelomičnim proaktivnim kreditima zaokružiti će se do najbliže jedinice. Proaktivni krediti ne smiju se zamijeniti za one iz ili u državama izuzeća.
- Kupac je jedini odgovoran za sve porezne obveze koje nastaju zbog distribucije ili razmjene kupljenih usluga podrške, između lokacija domaćina i lokacije/a podređene podrške.
- Za izmjene ili razmjene usluga tijekom radnog naloga može biti potreban pismeni dogovor.
- **Konsolidacija naplate:** Ako nije drugačije navedeno, izdaje se jedna faktura za dospjeli iznos, uključujući sve usluge za sve lokacije podrške navedene na vašem radnom nalogu. Porezi će se temeljiti na procjeni Microsoftovog potpisnika i lokacije vašeg domaćina. Kupac je jedini odgovoran za sve dodatne porezne obveze.
- **Iznimke od konsolidacije naplate:** Usluge kupljene za dostavu u Republici Indiji, Narodnoj Republici Kini, Republici Kini (Tajvan), Republici Kini (Hong Kong), Republici Koreji i Australiji (**sve zemlje s izuzećem**) moraju imati zasebni Radni nalog i popis usluga koje se isporučuju na tom mjestu podrške. Usluge će se fakturirati na odgovarajuće mjesto podrške i uključivat će svaki primjenjivi lokalni porez.

## **2.5 Dodatni uvjeti**

Microsoft Unified Support usluge pružaju se bazirano na sljedećim preduvjetima i pretpostavkama.

- Osnovni paket reaktivnih usluga pruža se na daljinu za lokaciju(e) vaših naznačenih kontakata podrške. Sve se usluge pružaju na daljinu prema vašim lokacijama u zemlji navedenoj u vašem Radnom nalogu, ako nije drugačije određeno u pisanom obliku.
- Osnovni paket reaktivnih usluga pruža se na engleskom jeziku, i kada je to dostupno, mogu biti omogućene na jeziku koji govorite. Sve usluge pružaju se na jeziku koji se govori na lokaciji gdje se pružaju Microsoft usluge, ili na engleskom jeziku, osim ako nije dogovoreno na drugi način pismenim putem.
- Pružamo podršku za sve komercijalne verzije, za sve dostupne Microsoft programe i proizvode vezane za online usluge koje ste kupili na temelju deklariranih upisa za licenciranje i sporazuma i/ili ID računa za naplatu u Dodatku A vašeg radnog naloga i koji su navedeni na

- uvjetima za proizvod objavljenima od strane Microsofta na <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ili na drugim stranicama Microsofta), osim ako na drugi način nije navedeno u radnom nalogu, dodatku ovom opisu savjetodavnih usluga i uslugama podrške ili posebno navedenim uslugama na vašem portalu za online podršku na <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Ne pruža se podrška za predizdanja proizvoda i beta-proizvode, osim ako nije drugačije navedeno u prilogu.
  - Sve usluge, uključujući bilo koje dodatne kupljene usluge kao dio i u razdoblju trajanja uvjeta navedenih u radnom nalogu pružaju se i koriste tijekom razdoblja primijenjenog radnog naloga.
  - Zakazivanje usluga ovisi o dostupnosti resursa, a radionice mogu biti otkazane ako se ne zadovolje minimalni pragovi za registraciju.
  - Na vaš zahtjev možemo putem povezivanja na daljinu pristupiti vašem sustavu kako bismo analizirali probleme. Naše će osoblje pristupati samo onim sustavima koje odobrite. Kako biste mogli upotrebljavati usluge podrške putem povezivanja na daljinu, morate nam omogućiti odgovarajući pristup i potrebnu opremu.
  - Neke usluge mogu zahtijevati od nas pohranu, obradu i pristup vašim korisničkim podacima. Kad to napravimo, koristimo tehnologije koje je odobrio Microsoft, a u skladu su s našim pravilima o zaštiti osobnih podataka i postupcima. Ako zahtijevate da upotrebljavamo tehnologije koje nije odobrio Microsoft, razumijete i prihvaćate da ste u potpunosti odgovorni za cjelovitost i sigurnost vaših korisničkih podataka i da Microsoft ne preuzima nikakvu odgovornost u vezi s upotrebom tehnologija koje nije odobrio Microsoft.
  - Ako zatražite otkazivanje prethodno navedenih usluga, Microsoft može naplatiti naknadu za prekid ugovora u iznosu od 100 posto cijele usluge; ako je otkazivanje usluga ili promjena rasporeda bila izvedena u razdoblju manjem od 14 dana prije prvog dana isporuke.
  - Tijekom kupnje dodatnih usluga možemo zatražiti uslugu upravljanja pružanjem usluge kako bi se izvršila isporuka.
  - Ako ste naručili jedan tip usluge i želite je zamijeniti za drugi tip usluge, možete primijeniti jednaku vrijednost na alternativnu uslugu koja je dostupna unutar vašeg osnovnog paketa u skladu s dogovorenim razdobljem pružanja usluge.
  - U vašoj državi ne moraju biti dostupne sve dodatne usluge. Molimo za dodatne informacije kontaktirajte vašeg predstavnika za pružanje usluga.
  - Suglasni ste s tim da je kôd drugog proizvođača kojem nam omogućite pristup isključivo kôd u vašem vlasništvu.
  - Usluge mogu uključivati isporuke usluga, savjete i smjernice povezane s kodom u vašem vlasništvu ili Microsofta, ili izravno pružanje drugih usluga podrške.
  - Kada pruža reaktivne usluge, Microsoft ne pruža bilo koji kôd, osim uzorka koda.
  - Kupac će preuzeti svu odgovornost za rizike povezane s primjenom i održavanjem bilo kojeg koda koji se pruža u izvođenju usluga podrške.
  - Mogu postojati minimalni preduvjeti za platformu za kupljene usluge.
  - Usluge podrške ne mogu biti pružene vašim klijentima.

- Ako posjedujete napredni paket ili osnovni paket gdje su posjete na lokaciji dogovorene i nisu prethodno plaćene, naplaćujemo razumne putne i životne troškove.
- Usluge savjetovanja GitHub pruža tvrtka GitHub, Inc., podružnica u potpunom vlasništvu tvrtke Microsoft. Bez obzira na bilo što drugačije navedeno u vašem radnom nalogu, GitHub-ova izjava o privatnosti dostupna je na [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) i GitHub dodatku o zaštiti podataka i prilogu o sigurnosti koji se nalaze na stranicama [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) a primijenit će se na vašu nabavu usluga podrške tvrtke GitHub.
- Dodatni preduvjeti i pretpostavke mogu biti određeni u odgovarajućim Prilozima.

## 2.6 Vaše obveze

Optimizacija prednosti vaših Microsoft Unified Support usluga izvodi se nakon ispunjavanja sljedećih odgovornosti, u dodatku onim odgovornostima navedenim u primijenjenom dodatku. Neizvršavanje sljedećih obveza može imati za posljedicu kašnjenje u isporuci usluga:

- Morate navesti ime administratora koji je odgovoran za pružanje podrške i vođenje vašeg tima i upravljanje svim vašim aktivnostima vezanim uz podršku i interne procese potrebne za slanje izvješća o incidentima.
- Ovisno o vašem osnovnom dolje opisanom osnovnom paketu, možete odrediti reaktivne kontakte za podršku koji mogu stvoriti zahtjeve za podrškom putem web Microsoft web stranice za podršku ili telefonom. Administratori clouda za vaše cloud usluge mogu poslati zahtjeve za cloud podrškom putem prikladnih portala za podršku.
  - Osnovna podrška – do deset (10) kontakata.
  - Napredna podrška - Najmanje pedeset (50) imenovanih kontakata. Možda ste podobni i za dodatne kontakte. Za više detalja molimo da se obratite svom upravitelju korisničkog računa za uspjeh.
  - Podrška za performanse - Uključeni su imenovani kontakti po potrebi.
- Za zahtjeve za podrškom za online usluge, administratori u oblaku, za usluge temeljene na oblaku, moraju podnijeti zahtjeve za podršku putem odgovarajućeg portala za podršku online usluge.
- Prilikom podnošenja zahtjeva za uslugu, vaši kontakti za reaktivnu podršku moraju imati temeljno znanje o problemu koji imate i sposobnost reproducirati problem kako bi pomogli Microsoftu pri dijagnosticiranju i rješavanju problema. Ti pojedinci također moraju poznavati podržane Microsoftove proizvode i vaše Microsoftovo okruženje kako bi mogli pomoći u rješavanju sistemskih problema i pomoći Microsoftu u analiziranju i rješavanju zahtjeva za uslugom.
- Prilikom podnošenja zahtjeva za uslugom, od vaših kontakata za reaktivnu podršku može biti zatraženo da obave postupke utvrđivanja problema i aktivnosti za rješavanje problema, ako to zahtijevamo. U to se, primjerice, ubraja mrežno praćenje, snimanje poruka o pogreškama, prikupljanje podataka o konfiguraciji, izmjene u konfiguraciji proizvoda, instaliranje novih verzija softvera ili novih komponenti ili modificiranje procesa.
- Pristali ste na suradnju s nama kako bi se što kvalitetnije mogli isplanirati pružanje i korištenje usluga koje ste kupili.
- Pristajete da ćete nas obavijestiti o bilo kojim promjenama kontakata navedenih u vašem radnom nalogu.



- Vi ste odgovorni za sigurnosno kopiranje podataka te povrat izgubljenih ili izmijenjenih datoteka uslijed katastrofalnih pogrešaka. Odgovorni ste i za primjenu postupaka potrebnih za zaštitu integriteta i sigurnosti svojeg softvera i podataka.
- Pristajete, gdje je to moguće, sudjelovati u anketama o razini zadovoljstva klijenta o pruženim uslugama koje vam možemo povremeno uputiti.
- Obvezujete se snositi sve putne i druge troškove svojih radnika ili izvođača.
- Od vas može biti zatraženo ispunjavanje određenih odgovornosti u odnosu na uslugu koju ste kupili.
- Tijekom korištenja cloud usluga kao dijela ove podrške, morate ili kupiti ili produžiti postojeću pretplatu ili podatkovni plan za određenu online uslugu.
- Ako imate napredni paket za podršku izvedbe, pristali ste na slanje zahtjeva za proaktivnim uslugama i poboljšanim uslugama i rješenjima uz neophodne ili primjenjive podatke u roku od najmanje 60 dana prije isteka roka primjenjivog radnog naloga.
- Ako imate napredni paket za podršku izvedbe, pristali ste na to da će naš tim za pružanje usluge na vašoj lokaciji imati pristup razumnoj telefonskoj podršci i internetu te vašem internom sustavu i dijagnostičkim alatima.

© 2023 Microsoft Corporation. Sva prava pridržana. Bilo kakva uporaba ili distribucija ovih materijala bez izričite autorizacije društva Microsoft Corp. strogo je zabranjena.

Microsoft i Windows registrirani su žigovi (registrirani robni ili uslužni znakovi) društva Microsoft Corporation u Sjedinjenim Američkim Državama i/ili u drugim državama. Ovdje spomenuti nazivi tvrtki i proizvoda također mogu biti žigovi (registrirani robni ili uslužni znakovi) njihovih vlasnika.