

# Microsoft usluge za preduzeća

Podrška i savetovanje

Opis usluga

Jul 2021

# Sadržaj

1	O ovom dokumentu .....	2
2	Microsoft profesionalne usluge.....	3
	<b>2.1 Usluge planiranja</b> .....	3
	<b>2.2 Usluge sprovođenja</b> .....	3
	<b>2.3 Usluge održavanja</b> .....	3
	<b>2.4 Usluge optimizacije</b> .....	3
	<b>2.5 Obrazovne usluge</b> .....	3
3	Konsultantske usluge .....	4
	<b>3.1 Kako kupiti</b> .....	4
	<b>3.2 Prilagođene konsultantske usluge</b> .....	4
	<b>3.3 Grupne konsultantske usluge</b> .....	5
	<b>3.4 Opis usluga</b> .....	5
	3.4.1 Usluge planiranja.....	5
	3.4.2 Usluge sprovođenja.....	7
	3.4.3 Usluge optimizacije .....	7
	<b>3.5 Isključivanja i ograničenja</b> .....	7
	<b>3.6 Vaše obaveze</b> .....	8
4	Usluge podrške.....	9
	<b>4.1 Kako kupiti</b> .....	9
	<b>4.2 Opis usluga</b> .....	10
	4.2.1 Proaktivne usluge.....	10
	4.2.2 Reaktivne usluge .....	14
	4.2.3 Upravljanje pružanjem usluga.....	18
	<b>4.3 Poboljšane usluge i rešenja</b> .....	20
	4.3.1 Dodeljeni inženjering za podršku .....	20
	4.3.2 Brzi odgovor.....	21
	4.3.3 Podrška programera .....	22
	4.3.4 Podrška za Mission Critical.....	23
	<b>4.4 Dodatni uslovi i odredbe</b> .....	23
	<b>4.5 Vaše obaveze</b> .....	25

# 1 O ovom dokumentu

Opis usluga podrške i usluga savetovanja preduzeća Microsoft vam pruža informacije o profesionalnim uslugama koje se mogu kupiti od kompanije Microsoft.

Upoznajte se sa opisima usluga koje kupujete, uključujući sve preuslove, isključivanja, ograničenja i vaše obaveze. Usluge koje kupite će biti navedene u Radnom nalogu za usluge za preduzeća (u daljem tekstu: Radni nalog) ili u drugoj primenljivoj Specifikaciji usluga na koju upućuje ovaj dokument i koja se nalazi u ovom dokumentu.

Pojedine usluge koje su navedene u ovom dokumentu nisu globalno dostupne. Za detalje o tome koje su usluge dostupne za kupovinu na vašoj lokaciji kontaktirajte svog predstavnika za Microsoft usluge. Dostupne usluge su podložne promeni.

## 2 Microsoft profesionalne usluge

Microsoft profesionalne usluge pomažu vam da ubrzate vreme ostvarivanja poslovnog cilja kroz investicije u tehnologiju. Te usluge su dostupne tokom faza planiranja, sprovođenja, održavanja i optimizacije životnog ciklusa tehnološkog proizvoda i omogućavaju rešenja u vezi sa podacima, mobilnošću, produktivnošću i računarstvom za lokalnu IT infrastrukturu, infrastrukturu u oblaku ili hibridnu infrastrukturu. Microsoft pruža proaktivne usluge iz sledećih kategorija:

### 2.1 Usluge planiranja

Kroz usluge planiranja pružamo usluge procene i pregleda okruženja u pogledu trenutne infrastrukture, podataka, aplikacija i bezbednosti da bismo vam pomogli da isplanirate oporavak, ažuriranje, premeštanje, sprovođenje ili primenu rešenja na osnovu željenih ciljeva.

### 2.2 Usluge sprovođenja

Kroz usluge sprovođenja pružamo usluge tehničke stručnosti i stručnosti upravljanja projektima da biste ubrzali dizajniranje, primenu, premeštanje, ažuriranje i primenu Microsoft tehnoloških rešenja.

### 2.3 Usluge održavanja

Usluge održavanja pomažu vam u sprečavanju problema u Microsoft okruženju i obično se unapred zakazuju pre pružanja usluge da bismo obezbedili dostupnost resursa.

### 2.4 Usluge optimizacije

Kod usluga optimizacije usredsređujemo se na ciljeve optimalnog iskorišćavanja tehnološke investicije klijenta. U te usluge mogu da spadaju daljinska administracija usluga u oblaku, optimizacija uvođenja mogućnosti Microsoft proizvoda od strane krajnjih korisnika i obezbeđivanje čvrstog stava u vezi sa bezbednošću i identitetom.

### 2.5 Obrazovne usluge

Kroz obrazovne usluge pružamo usluge obuke na lokaciji, online ili na zahtev i pomoću njih vam pomažemo da poboljšate tehničke i radne veštine osoblja koje pruža podršku.

## 3 Konsultantske usluge

Konsultantske usluge za preduzeća (u daljem tekstu: konsultantske usluge) su angažmani po projektu kroz koje pružamo usluge u vezi sa planiranjem, sprovođenjem i uvođenjem rešenja koja ubrzavaju vreme ostvarivanja cilja klijenta kroz IT investicije. U te angažmane spadaju usluge, na osnovu Microsoft proizvoda i tehnologije, različitih digitalnih strategija, arhitekture, planiranja, ažuriranja, premeštanja i primene proizvoda, razvoja aplikacija i rešenja za uvid u podatke.

### 3.1 Kako kupiti

Konsultantske usluge su dostupne kao projekat, kao angažman sa prilagođenim opsegom usluga ili kao grupa unapred definisanog opsega usluga kako je opisano u nastavku:

Usluga	Definicija
Prilagođene konsultantske usluge	Prilagođeni angažman sa opsegom usluga specifičnim za klijenta, rokovima i/ili kontrolnim tačkama za jedinstvena rešenja.
Grupne konsultantske usluge	Angažman sa unapred definisanim opsegom isporuka koje se odnose na mnoge uobičajene poslovne scenarije.

Legenda: ↗ označava stavke koje bi mogle biti navedene u vašem Radnom nalogu.

### 3.2 Prilagođene konsultantske usluge

U nastavku se nalaze prilagođena rešenja za usluge. U Radnom nalogu za usluge za preduzeća (Enterprise Services Work Order – ESWO) ili Specifikaciji rada (Statement of Work – SOW) nalaze se detaljne informacije o opsegu prilagođenih konsultantskih usluga.

**Aplikacije i infrastruktura** - Računarstvo u oblaku je temelj digitalne transformacije bilo koje organizacije.

Moderne Microsoft aplikacione usluge pomažu vam da ubrzate vreme ostvarivanja poslovnog cilja sa malim rizikom kada vršite modernizaciju i integraciju aplikacija i pokušavate da maksimalno iskoristite oblak za komunikaciju sa korisnicima preko različitih kanala i uređaja.

Pomoću rešenja za produktivnost u oblaku pomažemo organizacijama da isplaniraju, sprovedu i izgrade korisničko iskustvo koje unapređuje komunikaciju i saradnju, produbljuje odnos sa korisnicima i omogućava uvid u poslovanje. Na taj način organizacije mogu da razumeju pravu vrednost investicije u Office 365.

**Podaci i veštačka inteligencija (AI)** - Najvažnija valuta modernog poslovanja jeste sposobnost pretvaranja podataka u veštačku inteligenciju koja dovodi do konkurentске prednosti. Microsoft rešenja za uvid u poslovanje pomažu projektantima i organizacijama da se usredsrede na veštačku inteligenciju kroz sveobuhvatni nadzor da bi mogli da predvide, sprovedu i podrže rešenja za preduzeća i IT organizacije, koja otključavaju uvid u podatke iz proizvoda kao što su Azure Database Power BI, Office i SQL Server.

**Poslovne aplikacije** - Pomoć u vezi sa poslovnim aplikacijama koje su deo povezanog okruženja podataka i koja omogućavaju uvid u veštačku inteligenciju i poslovanje, dok u isto vreme digitalizuju funkcije kritične za poslovanje, uključujući prodajne odnose, procese u vezi sa talentima i ljudima, zadatke i korisničku podršku.

Microsoft ima u ponudi širok spektar konsultantskih usluga za Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement, koje uključuju prodaju, pružanje usluge i marketing, da bi klijenti pretvorili odnos sa korisnicima u prihod tako što će uneti uvid u digitalne podatke u svaki zadatak. Kroz konsultantske usluge za Microsoft Dynamics 365 Unified Operations pomažemo klijentima da ubrzaju rast preduzeća tako što optimizujemo zadatke i donosimo odluke na osnovu podataka na licu mesta na globalnom nivou.

**Moderno radno mesto** – Kao deo transformacije radnog mesta, Microsoft može da vam pomogne da vaše okruženje odgovora poslovnom tempu i obezbeđuje svakom profesionalcu u preduzeću alatke pomoću kojih postaje produktivniji.

Kroz našu ponudu konsultantskih usluga koje se odnose na uređaj i mobilnost omogućavamo preduzećima i IT liderima da razviju i primene strategije mobilnosti i upravljanja uređajima na nivou celog preduzeća, koje dovode do dubljih i jačih odnosa sa zaposlenima i korisnicima. Usluge koje se odnose na centre podataka i infrastrukturu u oblaku spajaju tehnologiju, ljude i procese da bi IT pretvorio centre podataka u strateške poslovne resurse prilagođene specifičnim potrebama preduzeća. Zajedno sa

uslugama koje se odnose na bezbednost i identitet obezbeđujemo strategije i rešenja kojima štitimo IT infrastrukturu, aplikacije i podatke od unutrašnjih i spoljašnjih pretnji.

### 3.3 Grupne konsultantske usluge

Kompanija Microsoft ima u ponudi konsultantske usluge za mnoge uobičajene poslovne situacije zasnovane na iskustvu u planiranju, primeni i sprovođenju proizvoda, tehnologija i procesa kompanije Microsoft. Usluge u nastavku pružamo prema unapred definisanim opsegom rada i one su unapred utvrđenog trajanja i odgovarajuće cene.

### 3.4 Opis usluga

#### 3.4.1 Usluge planiranja

🔗 **Usluge arhitekture:** Procena ciljeva uvođenja online usluga u koju spadaju davanje smernice, planiranje i oporavak. Ova procena vam pomaže da izgradite bolju usaglašenost timova i okruženja sa najboljim praksama arhitekture online usluga.

**Program digitalnih savetodavnih usluga:** Digitalne savetodavne usluge povezuju digitalne savetnike, stručnjake za industriju i poslovanje, sa iskustvom i inovativnim strategijama kompanije Microsoft, i one podstiču organizacije da dostignu svoje digitalne ambicije. Digitalni savetnici u partnerstvu sa klijentima ostvaruju program promene za razvoj digitalnih poslova.

Digitalne savetodavne usluge možete kupiti u paketima angažmana od približno 200, 400, 800 i 1600 sati sa savetnikom sa punim ili skraćenim radnim vremenom. Tim kompanije Microsoft za pružanje usluga, uključujući resurse iz Microsoft centara usluga za izuzetnost, dopunjuje pružanje usluga stručnim preporukama za određenu oblast ili daje praktične savete i konkretne smernice za korišćenje Microsoft tehnologija.

Pored toga, na raspolaganju su sledeći paketi angažmana digitalnih savetodavnih usluga:

✦ **Paketi Digitalnih savetodavnih usluga prilagođenih za digitalnu upotrebu:**

Angažman pod vođstvom digitalnog savetnika, usmeren na poslovni dizajn i uvođenje promena radi digitalne transformacije, kao dela klijentovih poslovnih modela u razvoju.

✦ **Potvrda koncepta:** Angažman kojim obezbeđujemo dokaz pomoću kojeg klijent procenjuje ostvarljivost predloženog tehničkog rešenja. Dokaz može biti u obliku radnog prototipa, dokumenata i dizajna, ali u njega ne spadaju isporuke spremne za proizvodnu fazu.

**Planiranje rešenja:** Uređeni angažmani koji vam pomažu i daju vam smernice tokom planiranja primene Microsoft tehnologije u lokalnim okruženjima, okruženjima u oblaku i hibridnim okruženjima. U ove usluge mogu da spadaju i procena dizajna, bezbednosti, IT zadataka i promena u upravljanju Microsoft tehnologijama da bismo vam pomogli da isplanirate primenu tehničkog rešenja usklađenog sa željenim rezultatima. Nakon završetka pružanja usluge možete da dobijete izveštaj koji sadrži tehničku procenu i plan za primenu rešenja.

✦ **Usluge planiranja primene za alate za projektante (Developer Tools Deployment Planning Services – DTDPS):** Osmišljene da pomognu organizacijama da isplaniraju delotvornu primenu proizvoda Visual Studio. Te angažmane možete da koristite da biste lakše razvili plan i strategije primene za uvođenje proizvoda Visual Studio.

✦ **Usluge planiranja primene za platformu Azure za javni oblak (Azure Deployment Planning Services for Public Cloud – AZDPS):** Angažmani koji traju više dana i u koje spadaju obuka, demonstracije i planiranje primene platforme. Mogu da budu usredsređeni na aktiviranje rešenja za skladištenje za Azure, premeštanje aplikacija na Microsoft Azure Infrastructure Services, sprovođenje mobilnosti preduzeća, sprovođenje rešenja Microsoft Operations Management Suite ili sprovođenje scenarija razvoja i testiranja na virtuelnim mašinama Microsoft Azure.

✦ **Usluge planiranja primene za desktop računare (Desktop Deployment Planning Services – DDPS):** U ponudi usluga planiranja primene imamo širok spektar alatki za planiranje i unapred definisanih aktivnosti angažmana koji su usredsređeni na načine primene proizvoda Office 365, Office ili Windows.

✦ **Usluge planiranja primene za Dynamics (Dynamics Deployment Planning Services – DYDPS):** Usluge planiranja za sprovođenje ili ažuriranje na Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online ili sprovođenje rešenja ERP (Enterprise Resource Planning) sa proizvodom Microsoft Dynamics AX.

✦ **Usluge planiranja primene za Skype for Business i Exchange (Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services – S&EDPS):** Osmišljene tako da pomognu organizacijama da isplaniraju primene rešenja Skype for Business i Exchange, ove usluge omogućavaju planiranje primene arhitektonskih i operativnih aspekata rešenja Microsoft Skype for Business i Microsoft Exchange.

✦ **Usluge planiranja primene za upravljanje privatnim oblakom i virtuelizaciju (Private Cloud, Management and Virtualization Deployment Planning Services – PVDPS):** Osmišljene tako da vam pomognu da isplanirate delotvorne primene rešenja Systems Center, Windows Server i Hyper-V. Za te angažmane u ponudi imamo širok spektar usluga planiranja za ažuriranje, premeštanje, ubrzavanje primena upravljanja i vizuelizacije kao i sprovođenje integrisanog upravljanja uređajima.

✦ **Usluge planiranja primene za SQL Server (SQL Server Deployment Planning Services – SSDPS):** Usluge su dostupne u obliku angažmana koji traju više dana i koji su

usredsređeni na aktivnosti, kao što je ažuriranje na SQL Server, primena rešenja SQL Server Business Intelligence i premeštanje na SQL Server.

✦ **Usluge planiranja primene za SharePoint (SharePoint Deployment Planning Services – SDPS):** Usredsređene na isporuku angažmana planiranja primene za SharePoint i SharePoint Online, usluge mogu da uključe planiranje za Office 365 FastTrack, planiranje rešenja Project and Portfolio management (PPM) i planiranje primene za SharePoint.

✦ **Korisničko iskustvo:** Usluge koje pružaju korisničko iskustvo za vašu liniju poslovnih aplikacija i koje donose stručnost za scenarije, pokretnu grafiku, etnografska istraživanja, lične i analize scenarija, strategiju i dizajn za korisničko iskustvo, razvoj korisničkog interfejsa, testiranje upotrebljivosti i razmatranje pristupačnosti.

### 3.4.2 Usluge sprovođenja

✦ **Upravljanje projektom:** Usluga pomoću koje pružamo upravljanje i nadzor za projekte, programe ili angažman koji za cilj ima obezbeđivanje uspešne isporuke.

✦ **Arhitektura rešenja:** Usluga pomoću koje pružamo arhitekturu i dizajn za rešenja na osnovu referentnih arhitektura za Microsoft tehnologije.

✦ **Isporuka rešenja:** Usluga pomoću koje pružamo tehničko sprovođenje, uključujući razvoj, konfiguraciju, premeštanje, ažuriranje i primenu rešenja, na osnovu Microsoft tehnologija i njihovih integracija u klijentova okruženja.

### 3.4.3 Usluge optimizacije

✦ **Usluge uvođenja:** Usluge podrške uvođenja uključuju paket usluga koje vam pomažu da procenite sposobnost organizacije da izmeni, nadgleda i optimizuje promene povezane sa kupljenom Microsoft tehnologijom. U te usluge spada podrška u vezi sa razvojem i sprovođenjem strategije uvođenja promena koje se odnose na ljude. Klijenti imaju pristup resursima zajedno sa stručnošću, znanjem i povezanim praksama koje preporučuje kompanija Microsoft kao podrška programu uvođenja.

✦ **Upravljanje IT uslugama:** Paket usluga osmišljen da vam pomogne da razvijete staro IT okruženje pomoću modernih pristupa upravljanju uslugama koji omogućavaju inovativnost, fleksibilnost, kvalitet i poboljšanje radnih troškova. Moderne usluge upravljanja IT uslugama možemo da pružimo putem daljinskih savetodavnih sesija ili sesija na lokaciji ili radionica koje vam pomažu da budete sigurni da su procesi nadgledanja, upravljanja incidentima i konfiguracione table optimizovani za upravljanje dinamikom usluga u oblaku kada premeštate aplikaciju ili uslugu u oblak.

✦ **Bezbednosne usluge:** Portfolio rešenja za bezbednost kompanije Microsoft sadrži četiri oblasti: bezbednost i identitet u oblaku, mobilnost, poboljšanu zaštitu informacija i sigurnu infrastrukturu. Bezbednosne usluge pomažu klijentima da uvide kako da zaštite i inoviraju svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke s obzirom na unutrašnje i spoljne pretnje.

## 3.5 Isključivanja i ograničenja

Naše pružanje usluga zasnovano je na sledećim isključivanjima i ograničenjima:

- Digitalne savetodavne usluge čine samo saveti i smernice koji se isključivo tiču vaše primene i korišćenja Microsoft tehnologija.



- Licence za proizvode nisu uključene u konsultantske usluge i moraju da se kupe posebno.
- Digitalne savetodavne usluge ne uključuju primenu proizvoda, rešavanje problema niti podršku za otklanjanje kvarova, pregled izvornog koda koji nije Microsoft-ov, niti tehničko ili projektantsko savetovanje koje nije obuhvaćeno prethodno opisanim uslugama.
- U slučaju nekog izvornog koda koji nije Microsoft-ov, naše usluge biće ograničene samo na analizu binarnih podataka, kao što su generisanje slika procesa ili praćenje nadgledanja mreže
- U slučajevima kada je uzajamno dogovoreno da Microsoft projektanti ili tim za pružanje usluga posete vaš objekat, a to nije plaćeno unapred, naplatićemo vam razumne putne i druge lične troškove.
- Usluge savetovanja GitHub pruža kompanija GitHub, Inc., podružnica u potpunom vlasništvu Microsofta. Bez obzira na bilo šta 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 bezbednosti koji se nalaze na stranicama [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa), a primijeniće se na vašu nabavku usluga podrške kompanije GitHub.

### 3.6 Vaše obaveze

Uspeh konsultantskih angažmana i našeg ispunjavanja obaveza zavisi od vašeg angažmana tokom trajanja programa, što uključuje, bez ograničenja:

- Dostupnost vaših predstavnika, osoblja zaduženog za IT i resurse, uključujući hardver, softver, internet vezu i kancelarijski prostor.
- Vaše pravovremeno pružanje tačnih i kompletnih informacija na zahtev tima za pružanje usluga.
- Pristup informacijama o vašoj organizaciji.
- Pravovremeno i efikasno ispunjavanje obaveza koje su vam dodeljene.
- blagovremenih odluka i odobrenja vašeg rukovodstva.
- Plaćanje putnih i drugih troškove koje naprave vaši zaposleni ili podizvođači.

## 4 Usluge podrške

Ujedinjene usluge podrške kompanije Microsoft (u daljem tekstu: usluge podrške) predstavljaju sveobuhvatni komplet usluga podrške preduzeća koji pomaže da se ubrza vaše putovanje do oblaka, optimizuju vaša IT rešenja i iskoriste tehnologije za sprovođenje novih poslovnih prilika u bilo kojoj fazi IT životnog ciklusa. U usluge podrške spadaju:

- Proaktivne usluge koje pomažu da unapredite ispravnost IT infrastrukture i zadataka.
- Upravljanje pružanjem usluga koje olakšava planiranje i sprovođenje
- Usluge rešavanja prioriternih problema 24x7 da biste dobili brz odgovor i smanjili prekide u radu

### 4.1 Kako kupiti

Usluge podrške dostupne su kao osnovni paket, označen kao Osnovna podrška, Napredna podrška i Podrška za performanse, ili kao dodatne usluge ili unapređene usluge i rešenja dostupna za kupovinu u skladu sa postojećim ugovorom sa osnovnim paketom koji je naveden u Radnom nalogu usluga preduzeća, kao što je opisano u nastavku.

Stavka	Opis
Osnovni paket	<p>Kombinacija proaktivnih, reaktivnih i usluga za upravljanje isporuke koje podržavaju Microsoft proizvode i/ili usluge na internetu koje se koriste u vašoj organizaciji. Dostupni kao paketi Osnovne podrške („C”), Napredne podrške („A”) i Podrške za performanse („P”) kao što je prikazano u ovom odeljku.</p> <p>Usluge osnovnog paketa su označene sa „✓” u ovom odeljku.</p> <p>U zavisnosti od vašeg osnovnog paketa, možda ćete takođe imati pravo na specifične ugrađene proaktivne usluge, koje će biti navedene u vašem Radnom nalogu. Radićemo sa vama da identifikujemo ove usluge pre početka ugovora ili kao deo planiranja isporuke usluga.</p>
Dodatne usluge	<p>Dodatne usluge podrške su dostupne za dodavanje u vaš osnovni paket tokom trajanja Radnog naloga i u ovom odeljku su označene sa „+”.</p>
Poboljšane usluge i rešenja	<p>Usluge podrške, koje pokrivaju specifični proizvod kompanije Microsoft ili IT sistem za kupce, dostupne su za dodavanje u vaš osnovni paket podrške za vreme trajanja vašeg radnog naloga i takođe su u ovom odeljku označene sa „+”.</p>

Legenda: ✎ označava stavke koje bi mogle biti navedene u vašem Radnom nalogu.

## 4.2 Opis usluga

Stavke koje se kombinuju da bi se sastavio vaš paket usluga podrške opisane su u ovom odeljku. Takođe su navedene usluge koje se mogu dodati u vaš osnovni paket ili dodati tokom trajanja ugovora.

### 4.2.1 Proaktivne usluge

Proaktivne usluge pomažu u sprečavanju problema u vašem Microsoft okruženju i biće planirano da pomognu u obezbeđivanju dostupnosti i isporuci resursa tokom trajanja Radnog naloga. Sledeće proaktivne usluge su dostupne u obliku navedenom u nastavku ili su detaljno opisane u Radnom nalogu.

#### Usluge planiranja

Vrste usluga planiranja	Paket		
	C	A	P
<b>Potvrda koncepta</b>		+	+

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

🔗 **Potvrda koncepta:** Angažman kojim obezbeđujemo dokaz pomoću kojeg klijent procenjuje ostvarljivost predloženog tehničkog rešenja. Dokaz može biti u obliku radnog prototipa, dokumenata i dizajna, ali u njega ne spadaju isporuke spremne za proizvodnu fazu.

#### Usluge sprovođenja

Vrste usluga implementacije	Paket		
	C	A	P
<b>Usluge ulaznog premeštanja</b>		+	+

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

🔗 **Usluge ulaznog premeštanja:** Direktna interakcija sa resursima kompanije Microsoft koji vam pruža pomoć pri primeni, premeštanju, ažuriranju ili razvoju funkcija. One mogu da obuhvate pomoć pri planiranju i potvrđivanju dokaza koncepta ili radnog opterećenja pomoću Microsoft proizvoda.

#### Usluge održavanja

Vrste usluga održavanja	Paket		
	C	A	P
<b>Procena na zahtev</b>	✓	✓	✓
<b>Program procene</b>		+	+
<b>Procena van mreže</b>		+	+

Vrste usluga održavanja	Paket		
	C	A	P
<b>Proaktivno nadgledanje</b>		+	+
<b>Programi proaktivnih operacija (POP)</b>		+	+
<b>Program procene rizika i ispravnosti kao usluga (RAP kao usluga)</b>		+	+

✓ - *Uključeno kao deo vašeg osnovnog paketa.*

+

✎ **Procena na zahtev:** Pristup samoposlužnoj automatizovanoj platformi za procenu na internetu koja koristi analize dnevnika da analizira i proceni vašu implementaciju tehnologije kompanije Microsoft. Procene na zahtev pokrivaju ograničene tehnologije. Korišćenje ove usluge procene zahteva aktivnu Azure uslugu sa adekvatnim ograničenjima podataka kako bi se omogućila upotreba usluga procene na zahtev. Kompanija Microsoft može da obezbedi pomoć za početno podešavanje usluge. Resursi (do dva dana) ili udaljeni resursi kompanije Microsoft (do jedan dan) dostupni su za pomoć u analiziranju podataka i postavljanje prioriteta za sanaciju po vašem ugovor o uslugama u vezi sa procenom na zahtev i dodatnom naknadom. Procene na licu mesta možda nisu dostupne u svim geografskim područjima.

✎ **Program procene:** Procena dizajna, tehničke primene, zadataka ili upravljanja promenama za Microsoft tehnologije u odnosu na preporučene prakse kompanije Microsoft. Nakon izvršene procene stručnjak kompanije Microsoft direktno će sarađivati sa vama na rešavanju mogućih problema i napraviće izveštaj sa tehničkom procenom okruženja koji može uključiti plan oporavka.

✎ **Procena van mreže:** Automatizovana procena primene Microsoft tehnologije, pri čemu resursi kompanije Microsoft prikupljaju podatke daljinski ili na lokaciji. Microsoft analizira prikupljene podatke pomoću lokalnih alatki i dostavljamo vam izveštaj sa rezultatima i preporukama za ispravke.

✎ **Proaktivno nadgledanje:** Pružanje alatki za nadgledanje tehničkih operacija i preporuka za prilagođavanje procesa za upravljanje incidentima na serveru. Ova usluga vam pomaže da napravite matrice incidenata, sprovedete najvažnije preglede incidenata i napravite projekat za održivi inženjerski tim.

✎ **Programi proaktivnih operacija (POP):** Pregled u vezi sa procesima planiranja, dizajniranja, sprovođenja ili radnim procesima, koji se sprovodi zajedno sa vašim osobljem, u odnosu na naše preporučene prakse. Ovaj pregled obavlja ili na lokaciji ili daljinski resursi zaduženi za podršku kompanije Microsoft.

✎ **Program procene rizika i ispravnosti kao usluga (RAP kao usluga):** Automatska procena vaše primene Microsoft tehnologije, pri čemu se podaci prikupljaju daljinski. Microsoft analizira prikupljene podatke za pravljenje izveštaja s rezultatima analize i preporukama za oporavak. Ova usluga je dostupna za isporuku na licu mesta ili na daljinu.

**Usluge optimizacije**

Vrste usluga optimizacije	Paket		
	C	A	P
<b>Usluge uvođenja</b>			+
<b>Usluge usmerene na razvoj</b>		+	+
<b>Upravljanje IT uslugama</b>		+	+
<b>Bezbednosne usluge</b>		+	+

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

☞ **Usluge uvođenja:** Usluge podrške uvođenja uključuju paket usluga koje vam pomažu da procenite sposobnost organizacije da izmeni, nadgleda i optimizuje promene povezane sa kupljenom Microsoft tehnologijom. U te usluge spada podrška u vezi sa razvojem i sprovođenjem strategije uvođenja promena koje se odnose na ljude. Klijenti imaju pristup resursima zajedno sa stručnošću, znanjem i povezanim praksama koje preporučuje kompanija Microsoft kao podrška programu uvođenja.

☞ **Usluge usmerene na razvoj:** Usluge koje pomažu osoblju kod izgradnje, primene i podrške za aplikacije napravljene pomoću Microsoft tehnologija.

☞ **Uvidi usluga za programere:** Godišnja procena vaših praksi razvoja aplikacija koja će pomoći korisnicima sa preporučenim smernicama za praćenje razvoja aplikacija i rešenja na platformama kompanije Microsoft.

☞ **Tekuća podrška za programiranje:** Pruža pomoć pri pravljenju i programiranju aplikacija koje integrišu Microsoft tehnologije na Microsoft platformi, specijalizovana za Microsoft alatke i tehnologije za programiranje, koja se prodaje u vidu broja sati navedenog u Radnom nalogu.

☞ **Upravljanje IT uslugama:** Paket usluga osmišljen da vam pomogne da razvijete staro IT okruženje pomoću modernih pristupa upravljanju uslugama koji omogućavaju inovativnost, fleksibilnost, kvalitet i poboljšanje radnih troškova. Moderne usluge upravljanja IT uslugama možemo da pružimo putem daljinskih savetodavnih sesija ili sesija na lokaciji ili radionica koje vam pomažu da budete sigurni da su procesi nadgledanja, upravljanja incidentima i konfiguracione table optimizovani za upravljanje dinamikom usluga u oblaku kada premeštate aplikaciju ili uslugu u oblak. Usluge upravljanja IT uslugama mogu da budu komponente prilagođenog programa usluga podrške dostupne uz dodatnu naknadu i definisane u dokaznom pregledu ili Radnom nalogu.

☞ **Bezbednosne usluge:** Portfolio rešenja za bezbednost kompanije Microsoft sadrži četiri oblasti: bezbednost i identitet u oblaku, mobilnost, poboljšanu zaštitu informacija i sigurnu infrastrukturu. Bezbednosne usluge pomažu klijentima da uvide kako da zaštite i inoviraju svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke s obzirom na unutrašnje i spoljne pretnje. Bezbednosne usluge mogu da budu komponente prilagođenog programa usluga podrške dostupne uz dodatnu naknadu i definisane u dokaznom pregledu ili Radnom nalogu.

**Obrazovne usluge**

Vrste obrazovnih usluga	Paket		
	C	A	P
<b>Obrazovanje na zahtev</b>	✓	✓	✓
<b>Prezentacije preko interneta</b>	✓	✓	✓
<b>Prezentacije</b>		+	+
<b>Radionice</b>		+	+

✓ - *Uključeno kao deo vašeg osnovnog paketa.*

+ - *Dodatne usluge koje se mogu kupiti.*

✎ **Edukacija na zahtev:** Pristup kolekciji materijala na internetu za obuku i digitalne platforme laboratorije biblioteke koju je razvila kompanija Microsoft.

✎ **Prezentacije preko veba:** Pristup edukativnim sesijama na veliki broj tema u vezi sa obrazovanjem i Microsoft tehnologijom, koje održava kompanija Microsoft uživo ili na internetu online.

✎ **Prezentacije:** Kratke interaktivne usluge, obično jednodnevne sesije u obliku predavanja i demonstracija, koje pokrivaju teme vezane za proizvode i podršku, a održavaju ih resursi kompanije Microsoft uživo ili online.

✎ **Radionice:** Napredne sesije tehničke obuke na veliki broj tema u vezi sa podrškom i Microsoft tehnologijom, koje održavaju resursi kompanije Microsoft uživo ili online. Radionice se kupuju po učesniku ili u vidu posvećenog pružanja usluge vašoj organizaciji, kako je navedeno u vašem Radnom nalogu. Radionice ne smeju da se snimaju bez izričite pisane dozvole Microsoft-a.

**Dodatne proaktivne usluge**

Vrste dodatnih proaktivnih usluga	Paket		
	C	A	P
<b>Prilagođene proaktivne usluge (održavanje, optimizacija i obrazovne usluge)</b>		+	+
<b>Savetnik za tehničku podršku</b>			✓

+ - *Dodatne usluge koje se mogu kupiti.*

✎ **Prilagođene proaktivne usluge:** Obim angažovanja sa resursima kompanije Microsoft za pružanje usluga u pravcu kupca, lično ili na mreži, koji nisu drugačije opisani u ovom dokumentu. Ovi angažmani uključuju vrste usluga održavanja, optimizacije i obrazovanja.

✎ **Savetnik za tehničku podršku (STA):** Prilagođena usluga koja pruža tehnološku procenu koja podržava poslovne ciljeve kupca, uključujući, ali ne ograničavajući se na, optimizaciju radnog opterećenja, usvajanje ili podršku, isporučeno od Microsoftovog resursa. Ova usluga može uključivati plan i tehničke smernice prilagođene okruženju kupca i poslovnim ciljevima.

Ostalo proaktivno			
<b>Proaktivni krediti</b>		+	+

☞ **Proaktivni krediti:** Vrednost zamenjivih usluga predstavljenih u kreditima na vašem nalogu. Proaktivni krediti se zatim mogu zameniti ili primeniti na jednu ili više definisanih dodatnih usluga, kako je opisano u ovom dokumentu, i po trenutnim cenama koje vam pruža predstavnik Microsoft servisa. Nakon odabira dostupne dodatne usluge odbićemo vrednost te usluge sa vašeg salda kredita i zaokružiti na najbližu jedinicu.

#### 4.2.2 Reaktivne usluge

Reaktivne usluge vam pomažu da rešite problem u Microsoft okruženju i obično se pružaju na zahtev. Sledeće reaktivne usluge su uključene kao neophodne za trenutno podržane Microsoft proizvode i online usluge, osim ako nije drugačije naznačeno u vašem Radnom nalogu.

Vrste reaktivnih usluga	Paket		
	C	A	P
<b>Savetodavna podrška</b>	✓	✓	✓
<b>Podrška u rešavanju problema</b>	✓	✓	✓
<b>Upravljanje reaktivnom podrškom</b>	✓	✓	✓
<b>Proširena podrška za hitne ispravke</b>		✓	✓
<b>Podrška na lokaciji</b>		+	+
<b>Analiza osnovnog uzroka</b>		+	+
<b>Dodaci upravljanju reaktivnom podrškom</b>		+	+
<b>Usluge podrške za sajber bezbednost</b>		+	+

✓ - Uključeno kao deo osnovnog paketa.

+

☞ **Savetodavna podrška:** Podrška putem telefona u kratkom periodu (ograničena na šest sati ili kraće) i za neplanirane probleme za IT stručnjake. Savetodavna podrška može uključivati savete, smernice i prenošenje znanja u cilju pomoći razvoja i implementacije tehnologije kompanije Microsoft na načine koji izbegavaju zajedničke probleme podrške i koji mogu smanjiti verovatnoću prekida sistema. Arhitektura, razvoj rešenja i prilagođavanje scenarija su izvan opsega ovih savetodavnih službi.

☞ **Podrška u rešavanju problema:** Ova pomoć za rešavanje problema sa određenim simptomima koji su se javili tokom korišćenja proizvoda kompanije Microsoft uključuje rešavanje

određenog problema, poruke o grešci ili funkcije koja ne funkcioniše kako je predviđeno za proizvode kompanije Microsoft. Incidenti se mogu pokrenuti putem telefona ili putem interneta. Zahtevima za podršku vezanim za usluge i proizvode, koji nisu pokriveni primenljivim portalom za podršku za onlajn usluge, upravlja se iz onlajn portala za usluge kompanije Microsoft.

Definicije težine i procijenjeno vreme početnog odziva kompanije Microsoft su detaljno opisani u tabeli sa odgovorima o incidentima u nastavku.

Na vaš zahtev, možda ćemo sarađivati sa dobavljačima tehnologije trećih lica kako bismo rešili komplikovane probleme sa međusobnim funkcionisanjem proizvoda više proizvođača. Međutim, nezavisni proizvođač je obavezan da pruži podršku za svoj proizvod.

Ozbiljnost incidenta određuje nivo odgovora u okviru Microsoft-a, procenjeno vreme za pružanje početnih odgovora, kao i vaše odgovornosti. Vaša je obaveza da predstavite uticaj na poslovanje svojoj organizaciji, u konsultaciji sa nama, a Microsoft će dodeliti odgovarajući nivo ozbiljnosti. Možete da zatražite promjenu nivoa ozbiljnosti tokom trajanja incidenta ukoliko uticaj na poslovanje to zahteva.

### Odgovor na incident osnovne podrške

Osnovna podrška	Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<b>Standardni poslovni uticaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umeren gubitak ili pogoršanje usluga, ali rad razumno može da se nastavi na narušeni način</li> <li>Potrebna je pažnja u roku od osam sati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv za osam sati ili manje tokom radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>Rad samo tokom radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>Po zahtevu, trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Precizne kontakt informacije o vlasniku predmeta</li> <li>Odgovor u roku od 24 sata</li> <li>Ako je zatražen trud 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno, dodelićete odgovarajuće resurse da biste održali trud 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Ključan uticaj na poslovanje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gubitak ključnog poslovnog procesa i nastavak rada nije razumno moguć</li> <li>Potrebno je rešavanje problema u roku od jednog sata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv za jedan sat ili manje</li> <li>Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>2</sup></li> </ul>



<sup>1</sup> Radnim vremenom se obično smatra period od 09:00 do 17:30 po standardnom lokalnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende. Radno vreme može neznatno da se razlikuje u vašoj zemlji.

<sup>2</sup> Možda će biti potrebno da smanjimo sa 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno, ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste održali neprekidan rad na rešavanju problema.

### Odgovor na incident napredne podrške

Napredna podrška	Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<b>Standardni poslovni uticaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umeren gubitak ili pogoršanje usluga, ali rad razumno može da se nastavi na narušeni način</li> <li>• Potrebna je pažnja u roku od četiri sata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv za četiri sata ili manje tokom radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>• Rad samo tokom radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>• Po zahtevu, trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precizne kontakt informacije o vlasniku predmeta</li> <li>• Odgovor u roku od 24 sata</li> <li>• Ako je zatražen trud 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno, dodelićete odgovarajuće resurse da biste održali trud 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Ključan uticaj na poslovanje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gubitak ključnog poslovnog procesa i nastavak rada nije razumno moguć</li> <li>• Potrebno je rešavanje problema u roku od jednog sata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv za jedan sat ili manje</li> <li>• Resurs za kritične situacije dodeljen nakon 1 sata</li> <li>• Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>2</sup></li> <li>• Pristup i odgovor ovlašćenog lica za kontrolu promene u roku od četiri radna sata</li> </ul>

<sup>1</sup> Radnim vremenom se obično smatra period od 09:00 do 17:30 po standardnom lokalnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende. Radno vreme može neznatno da se razlikuje u vašoj zemlji.

<sup>2</sup> Možda će biti potrebno da smanjimo nivo sa 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno, ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste nam omogućili da nastavimo sa radom na rešavanju problema.

**Odgovor na incident podrške performansi**

Podrška performansi	Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<b>Standardni poslovni uticaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umeren gubitak ili pogoršanje usluga, ali rad razumno može da se nastavi na narušeni način</li> <li>• Potrebna je pažnja u roku od četiri sata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv za četiri sata ili manje tokom radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>• Rad samo tokom radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>• Po zahtevu, trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ako je zatražen trud 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno, dodelićete odgovarajuće resurse da biste održali trud 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Ključan uticaj na poslovanje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gubitak ključnog poslovnog procesa i nastavak rada nije razumno moguć</li> <li>• Potrebna je pažnja u roku od 30 minuta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv za 30 minuta ili manje</li> <li>• Resurs za kritične situacije dodeljen za 30 minuta ili manje</li> <li>• Resursi na vašoj veb lokaciji, nakon 24 sata, uz dogovor s kupcima</li> <li>• Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>2</sup></li> <li>• Pristup iskusnim stručnjacima kompanije Microsoft i brza eskalacija unutar proizvodnih timova kompanije Microsoft<sup>3</sup></li> <li>• Obaveštavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovarajuća komunikacija sa vašim višim rukovodiocima, prema našem zahtevu</li> <li>• Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>2</sup></li> <li>• Brzi pristup i odgovor</li> </ul>

<sup>1</sup> Radnim vremenom se obično smatra period od 09:00 do 17:30 po standardnom lokalnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende. Radno vreme može neznatno da se razlikuje u vašoj zemlji.

<sup>2</sup> Možda će biti potrebno da smanjimo nivo sa 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno, ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste nam omogućili da nastavimo sa radom na rešavanju problema

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

Upravljanje reaktivnom podrškom: Upravljanje reaktivnom podrškom pruža nadzor nad incidentima podrške kako bi se dala blagovremena rešenja i pružala podrška visokog kvaliteta. Upravljanje pružanjem usluga koristiće se za upravljanje reaktivnom podrškom svih zahteva za podršku. Ispod se nalaze usluge za odgovarajuću podršku osnovnog paketa:

**Osnovna podrška:** Usluga je dostupna po zahtevu kupca tokom radnog vremena u objedinjenim resursima pružanja usluga za standardne i kritične incidente ozbiljnosti poslovnog učinka. Ovi resursi takođe mogu da obezbede ažuriranja proširenja, kada se to zatraži.

**Napredna podrška i podrška za performanse:** Prema gornjim tabelama Odgovora na incident, usluga je dostupna na zahtev kupca tokom radnog vremena na resursima Microsofta za standardne incidente ozbiljnosti poslovnog uticaja, koji takođe može da obezbedi ažuriranja proširenja kada se to zatraži. Poboľšani proces proširenja se automatski izvršava za kritične incidente ozbiljnih posledica i automatski se vrši za naprednu podršku i podršku za performanse. Dodeljeni resurs Microsofta će zatim biti odgovoran je za obezbeđivanje stalnog tehničkog napretka tako što pruža informacije o ažuriranju statusa i akcionog plana.

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

### 4.2.3 Upravljanje pružanjem usluga

Upravljanje pružanjem usluga (SDM) je uključeno u vaše usluge podrške, osim ako ovde ili u vašem radnom nalogu nije drugačije naznačeno i određuje vam usluge podrške osnovnog paketa koji ste kupili. Dodatne usluge upravljanja isporukama će se dodavati prilikom kupovine dodatnih usluga ili poboljšanih usluga i rešenja.

**Osnovna podrška:** SDM usluge se pružaju digitalno ili iz tima specijalista.

**Napredna podrška i podrška za performanse:** SDM usluge se pružaju digitalno i od strane određenog account managera za uspeh. Ovaj imenovani resurs može raditi odvojeno ili na licu mjesta na vašoj lokaciji.

#### Detalji o opsegu upravljanja pružanjem usluga

Na raspolaganju su sledeće SDM usluge, koje određuje kupljeni osnovni paket:

Vrste usluga upravljanja pružanjem usluga	Paket		
	C	A	P
<b>Omogućavanje organizacije korisnika</b>	✓	✓	✓
<b>Vodič za proizvod, uslugu i bezbednosna ažuriranja kompanije Microsoft</b>	✓	✓	✓
<b>Razvoj programa &amp; upravljanje</b>	✓	✓	✓

Vrste usluga upravljanja pružanjem usluga	Paket		
	C	A	P
<b>Podrška ulaznog premeštanja</b>	✓	✓	✓
<b>Program uspeha oblaka</b>		✓	✓
<b>Upravljanje odnosima izvršioca</b>		✓	✓
<b>Dodatak upravljanja pružanjem usluga</b>		+	+
<b>Upravljanje pružanjem usluga na lokaciji</b>		+	+

✓ - *Uključeno kao deo osnovnog paketa.*

+ - *Dodatne usluge koje se mogu kupiti.*

**Omogućavanje organizacije korisnika:** Uputstva i informacije date vašem imenovanom Administratoru usluge podrške o tome kako upravljati korišćenjem vaših usluga podrške ulaznog premeštanja i pripremiti vas za usluge digitalne i reaktivne podrške ulaznog premeštanja.

**Vodič za Microsoft proizvod, uslugu i bezbednosna ažuriranja:** Informacije podeljene sa vama o važnim predstojećim proizvodima, osobinama usluge i promenama kao i bilteni bezbednosti za tehnologije kompanije Microsoft.

**Razvoj programa & upravljanje:** Aktivnosti kreirane za planiranje, predlaganje i upravljanje vašim programskim uslugama podrške širom vaše organizacije radi pomoći vama da ostvarite veću vrednost od vašeg ulaganja u tehnologiju Microsofta i usluge.

**Osnovna podrška:** Microsoft može preporučiti usluge radi iskorišćenja mogućnosti uključenih u vašu podršku u Osnovnom paketu i ograničene dodatne usluge koje vaša organizacija može da kupi.

**Napredna podrška i podrška za performanse:** Microsoft može da preporučiti razne usluge namenjene kao pomoć vama da postignete ključne poslovne i tehnološke rezultate, iskorišćenjem mogućnosti koje se nude u podršci u Osnovnom paketu kao i dodatne usluge koje možete kupiti.

**Podrška ulaznog premeštanja:** Aktivnosti podrške vašeg iniciranja u podršku premeštanja uključujući uvod i promociju mogućnosti samousluge na mrežnom portalu podrške, s ciljem osiguranja blagovremene iskorišćenosti vaših usluga podrške ulaznog premeštanja.

**Program uspeha oblaka:** Usluge planiranja i isporuke su uključene da bi vam pomogle da postignete specifične rezultate oblaka, koji vam omogućavaju da ubrzate implementaciju, prihvatanje i ostvarenu vrednost oblačnih tehnologija Microsofta.

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

↗ **Dodatak upravljanja pružanjem usluga:** Možete da odaberete da kupite dodatne prilagođene SDM resurse za pružanje usluga upravljanja pružanjem usluga, kao deo unapred određenog obima rada, koji nisu eksplicitno opisani u ovom dokumentu. Ovi resursi će raditi na daljinu ili na vašoj lokaciji. Ova usluga takođe zavisi od dostupnosti resursa kompanije Microsoft.

↗ **Lokalno upravljanje pružanjem usluga:** Možete zahtevati lokalne posete menadžera za pružanje usluga za uspeh i one mogu dodatno da se naplaćuju po poseti. Ova usluga je podložna dostupnosti resursa kompanije Microsoft.

### 4.3 Poboljšane usluge i rešenja

Osim usluga koje se pružaju kao deo osnovnog paketa ili kao dodatne usluge, mogu se kupiti sledeće opcionalne poboljšane usluge i rešenja. Poboljšane usluge i rešenja su dostupni za dodatnu naknadu i mogu biti definisani u Dodatku koji je naveden u Radnom nalogu.

Usluga	Paket		
	C	A	P
<b>Dodeljeni inženjering za podršku</b>		+	+
<b>Brzi odgovor</b>		+	+
<b>Napredni programeri</b>		+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
<b>Performanse programera</b>			+
<b>Podrška za Mission Critical</b>		+	+

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

+<sup>1</sup> - Dodatna usluga koje se mogu kupiti do ograničene maksimalne količine.

#### 4.3.1 Dodeljeni inženjering za podršku

↗ **Dodeljeni inženjering za podršku (DSE):** Dodeljeni inženjering za podršku možete da kupite kao unapred definisanu ponudu ili kao blok prilagođenih sati koji mogu da se iskoriste za pružanje proaktivnih opsega usluga.

Ako dodeljeni inženjering za podršku kupite po satu, ti sati se tada odbijaju od ukupnog broja kupljenih sati kako se iskoristite i isporuče.

Unapred definisane ponude DSE usluga su prilagođene vašem okruženju i pomažu vam u postizanju željenog ishoda. Te ponude uključuju potrebne unapred definisane proaktivne usluge.

Ključne oblasti usluga Dodeljenog inženjeringa za podršku:

- Održavanje detaljnog nivoa znanja aktuelnih i budućih poslovnih zahteva i konfiguracija okruženja informacione tehnologije da biste optimizovali učinak
- Dokumentovanje i deljenje preporuka za korišćenje isporuka u vezi sa uslugama podrške (npr. pregledi podrživosti, provere ispravnosti, radionice, programi procene rizika)

- Pomoć pri usklađivanju primene i aktivnosti funkcionisanja sa vašim planiranim i aktuelnim primenama Microsoft tehnologija
- Poboljšanje tehničkih i radnih veština IT osoblja
- Razvoj i sprovođenje strategija za sprečavanje budućih incidenata i povećanje dostupnosti sistema obuhvaćenih Microsoft tehnologija
- Pomoć pri otkrivanju osnovnog uzroka incidenata koji se ponavljaju i davanje preporuka za sprečavanje daljih prekida funkcionisanja dodeljenih Microsoft tehnologija

Bez obzira na koji način kupite dodeljeni inženjering za podršku, resursi se raspoređuju, utvrđuje im se prioritet i dodeljuju se onako kako su strane ugovorile tokom prvog sastanka i dokumentuju se u okviru planiranja pružanja usluga.

#### **Specifični preduslovi i ograničenja za usluge**

- Morate da imate aktuelan ugovor o Microsoft Unified Support uslugama da podržite zahtev za DSE usluge. Ako ugovor o Microsoft Unified Support uslugama istekne ili bude prekinut, vaša DSE usluga će biti prekinuta istog dana.
- Dodeljeni inženjering za podršku je dostupan tokom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po standardnom lokalnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende).
- Dodeljeni inženjering za podršku podržava specifične Microsoft proizvode i tehnologije koje ste izabrali i koje su navedene u Radnom nalogu.
- Dodeljeni inženjering za podršku se pruža za jednu lokaciju za podršku na naznačenoj lokaciji za podršku navedenoj u Radnom nalogu.

#### **4.3.2 Brzi odgovor**

🔗 **Brzi odgovor:** Brzi odgovor pruža ubrzanu reaktivnu podršku za vaše usluge na oblaku usmeravajući incidente podrške tehničkim stručnjacima i obezbeđujući stepen eskalacije timovima za operacije na oblaku, po potrebi.

Da biste primili usluge brzog odgovora za svoje Microsoft Azure komponente, morate da podnesete incident putem važećeg oblak portala. Vaši zahtevi za rešavanje problema vezani za podršku će biti direktno usmereni u redosled podrške za brzi odgovor, koji je sastavljen od određenog tima inženjera sa ekspertizom za oblak uslugu. Da bi ovaj tim stekao osnovno znanje o vašoj primeni, morate dostaviti dokumentaciju o osnovnoj primeni aplikacije Azure i topologiji baza podataka, kao i planove za promenu veličine i uravnotežavanje opterećenja, gde je dostupno. Iako su za rešavanje 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 rešavanje problema vezanih za podršku su navedena u tabeli ispod i menjaju sve očekivane vremenske odgovore na podršku osnovnog paketa. Brzi odgovor ne pokriva Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure komunikacijske usluge ili upravljanje naplatama i pretplatama.

Kupovina brzog odgovora predmet je raspoloživosti resursa. Detalje o dostupnosti potražite od svog menadžera računa za uspeh.

Brzi odgovor	Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<b>Ključan uticaj na poslovanje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gubitak ključnog poslovnog procesa i nastavak rada nije razumno moguće</li> <li>Potrebna je pažnja u roku od 15 minuta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje</li> <li>Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>1</sup></li> <li>Pristup iskusnim stručnjacima kompanije Microsoft<sup>2</sup></li> <li>Brzo širenje u okviru operativnih timova kompanije Microsoft</li> <li>Obaveštavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovarajuća komunikacija sa vašim višim rukovodiocima, prema našem zahtevu</li> <li>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>1</sup></li> <li>Brzi pristup i odgovor</li> </ul>

<sup>1</sup> Možda će biti potrebno da smanjimo nivo sa 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno, ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste nam omogućili da nastavimo sa radom na rešavanju problema

<sup>2</sup> Usluge podrške za rešavanje problema sa brzim odgovorom dostupne su samo na engleskom jeziku.

### 4.3.3 Podrška programera

Podrška programera pruža dugoročnu tehničku podršku zasnovanu na tehničkom znanju vezanom za oblak tokom životnog ciklusa razvoja aplikacija za programera koji grade, implementiraju i održavaju aplikacije na platformi kompanije Microsoft.

Menadžer za razvoj aplikacija (ADM) deluje kao primarni kontakt i fokusiran je na pružanje strateških saveta o metodologijama razvoja i testiranja i o razvojnim problemima sa kojima se susreću prilikom upotrebe Microsoft proizvoda. ADM se povezuje sa nekoliko resursa o zahtevima kupca unutar kompanije Microsoft.

Mogu se nabaviti sledeća rešenja za razvoj kao deo vašeg ugovora o podršci:

#### 🔗 Napredni programeri

Dostupna za podršku za performanse, napredna podrška programera pruža ciljana rešenja za specifične potrebe za razvoj aplikacija uključujući procenu modernizacije aplikacija, procenu internet stvari (IoT), ALM/DevOps rešenja, obuku i testiranje. To je preporučeni nivo pomoći za kupce koji zahtevaju specijalizovanu razvojnu podršku na različitim oblastima ili temama u životnom ciklusu razvoja.

Minimalni angažman sastoji se od 320 ADM (Application Developer Manager) sati. Manji, prilagođeni angažmani mogu da budu predmet posebnih zahteva. Napredna podrška programera ima maksimalno 800 ADM sati.

#### 🔗 Performanse programera

Dostupna za podršku za performanse, napredna podrška programera pruža sveobuhvatnu podršku tokom čitavog životnog ciklusa razvoja aplikacija, pružajući korisnicima arhitekturu oblaka, procenu ugroženosti, ALM/DevOps rešenja, životni ciklus razvoja sigurnosti, preglede kodova, performanse i praćenje, modernizaciju aplikacija, implementaciju i upravljanje internet stvarima (IoT), obuku i testiranje. To je preporučeni nivo pomoći za kupce koji zahtevaju potpunu razvojnu podršku za kritična poslovna i kompleksna razvojna okruženja.

Podrška programera za performanse ima minimalno angažovanje od 800 ADM sati. Manji, prilagođeni angažmani mogu da budu predmet posebnih zahteva.

#### 4.3.4 Podrška za Mission Critical

✦ **Podrška za Mission Critical:** Pruža viši nivo podrške za definisani skup Microsoft proizvoda i usluga na internetu koji čine deo vašeg rešenja za najvažnije zadatke, kako je navedeno u vašem Radnom nalogu. Podrška za Mission Critical omogućava prilagođen program usluga podrške, dostupan uz dodatnu naknadu i definisan u Dodatku koji je naveden u Radnom nalogu.

### 4.4 Dodatni uslovi i odredbe

Microsoft Unified Support podrške zasnivaju se na sledećim preduslovima i pretpostavkama.

- Osnovni paket za reaktivne usluge se pružaju daljinski na lokaciju(e) kontakt osoba za podršku koje ste odredili. Sve usluge se pružaju daljinski radi korišćenja na vašim lokacijama u zemlji navedenoj u vašem Radnom nalogu, ako nije drugačije navedeno pisanim putem.
- Osnovni paket za reaktivne usluge se pružaju na engleskom jeziku i, kada je to dostupno, na jeziku koji vi govorite. Sve ostale usluge se pružaju na jeziku koji se govori na lokaciji Microsoft usluga koja usluge pruža ili na engleskom jeziku, ako nije drugačije dogovoreno pismenim putem.
- Pružamo podršku za sve verzije komercijalno objavljenih i opšte dostupnih proizvoda kompanije Microsoft softvera i usluga na internetu koje ste vi kupili na osnovu deklariranih upisa za licenciranje i sporazuma i/ili ID računa za naplatu u Dodatku A vašeg radnog naloga, navedenih u Uslovima proizvoda, koje kompanije Microsoft povremeno objavljuje na <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ili na lokaciji koja je zamenjuje i koju odredi kompanija Microsoft), osim ukoliko nije drugačije navedeno u Radnom nalogu, dokazu za ovaj opis podrške i konsultantskih usluga ili je isključivo isključen na vašem portalu za podršku na mreži na <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Ne pružamo podršku za pilot i beta verzije proizvoda ako nije drugačije navedeno u nekom priloženom dodatku.
- Sve usluge, uključujući sve dodatne usluge kupljene u periodu trajanja Radnog naloga za podršku prestaju da važe ukoliko se ne iskoriste tokom perioda trajanja primenljivog Radnog naloga.
- Zakazivanje usluga zavisi od dostupnosti resursa i radionice mogu da podležu otkazivanju ukoliko se ne dostigne minimalni broj registracija.
- Možemo da pristupamo vašem sistemu preko daljinske veze da bismo analizirali probleme na vaš zahtev. Naše osoblje će pristupiti samo onim sistemima koje vi odobrite. Da biste iskoristili pomoć preko daljinske veze, morate da nam omogućite odgovarajući pristup i potrebnu opremu.



- Za neke usluge je možda potrebno da skladištimo i obrađujemo podatke klijenata, kao i da im pristupamo. Kada to radimo, koristimo tehnologije koje je odobrila kompanija Microsoft, koje su u skladu sa našim smernicama i postupcima o zaštiti podataka. Ako zahtevate da koristimo tehnologije koje nije odobrio Microsoft, razumete i prihvatate da ste isključivo vi odgovorni za integritet i bezbednost podataka klijenata i da Microsoft ne snosi odgovornost u vezi sa korišćenjem tehnologija koje Microsoft nije odobrio.
- Ako zahtevate otkazivanje ranije zakazane usluge, a obaveštenje o otkazivanju ili promeni rasporeda dostavite manje od 14 dana pre prvog dana pružanja usluga, Microsoft može odlučiti da vam naplati naknadu za otkazivanje u visini do 100% cene usluge.
- Kada kupujete dodatne usluge, možda ćemo zahtevati upravljanje pružanjem usluga da bismo olakšali pružanje usluga.
- Ako ste naručili jednu vrstu usluge i želite da je zamenite za drugu vrstu usluge, možete da primenite jednaku vrednost alternativnoj službi koja je dostupna unutar vašeg osnovnog paketa, gde je to moguće, i složili se s vašim resursima za pružanje usluga.
- Prednosti usluge Software Assurance, 24 sata dnevno, 7 dana nedeljno, incidenti podrške za rešavanje problema (SA PRS incidenti ili „SAB“) mogu se konvertovati u ekvivalentnu vrednost (kao što je odredila kompanija Microsoft) i koristiti za naknade za podršku osnovnog paketa, kvalifikovane komponente Designated Support Engineering (DSE ) i/ili prihvatljive komponente unapređenih usluga i rešenja. Vaš resurs za upravljanje isporukom može potvrditi takvu vrednost(i) i taksu(e), ako je primenjivo. Nakon 30 dana do datuma početka podrške i/ili datuma godišnjice višegodišnje podrške, mi možemo da vam fakturiramo za ekvivalentnu vrednost bilo kog deficita SAB-a koju ste izvršili za svaku takvu konverziju, kako je naznačeno u vašem radnom nalogu. Pogodnosti softverskog osiguranja podležu uslovima navedenim ovde i u uslovima proizvoda uključujući, ali ne ograničavajući se na Prilog B uslova proizvoda. Više detalja je dostupno na [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), kao što su promene u Rešenju problema Pogodnost podrške koja počinje u februaru 2023 što će uticati na kriterijume pogodnosti za Osnovni paket ili podobne komponente vašeg ugovora za podršku, što može rezultirati podešavanjima ekvivalentne vrednosti incidenta.
- Sve dodatne usluge možda nisu dostupne u vašoj zemlji. Za detalje obratite se svom resursu za dostavljanje usluge.
- Saglasni ste da jedini kôd koji nije Microsoft-ov kojem nam omogućite pristup bude kôd čiji ste vi vlasnik.
- Usluge mogu uključivati isporuke usluga, savete i smernice povezane s kodom u vašem vlasništvu ili Microsoftu, ili direktno 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 primenom i održavanjem bilo kojeg koda koji se pruža u izvođenju usluga podrške.
- Mogu da postoje minimalni zahtevi za platformu za kupljene usluge.
- Usluge se ne mogu isporučivati putem vaših kupaca.

- Ako imate osnovni paket napredne podrške ili podrške za performanse i gde su posete na licu mesta međusobno dogovorene, a ne prethodno plaćene, naplatićemo vam razumne troškove putovanja i življenja.
- Usluge podrške GitHub pruža kompanija GitHub, Inc., podružnica u potpunom vlasništvu Microsofta. Bez obzira na bilo šta 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 bezbednosti koji se nalaze na stranicama [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa), a primijenite se na vašu nabavku usluga podrške kompanije GitHub.
- **Smernice za prihvatljivo korišćenje** - Kupac ne sme (i nema licencu) da koristi isporučene usluge:
  - na način koji je zabranjen zakonom, propisom, vladinom naredbom ili uredbom;
  - da bi kršili prava drugih; ili
  - za bilo koju upotrebu ili situaciju gde korišćenje isporučene usluge može da dovede do smrti ili ozbiljnih telesnih povreda bilo koje osobe ili do ozbiljne fizičke štete ili oštećenja životne sredine, osim u skladu s donjim odeljkom o upotrebi visokog rizika.

#### **Upotreba visokog rizika**

- **UPOZORENJE:** Moderne tehnologije mogu da se koriste na nove i inovativne načine, a kupac mora razmotriti da li je njegova specifična upotreba tih tehnologija bezbedna. Isporuke usluga nisu osmišljene niti su namijenjene podršci bilo kojoj upotrebi u kojoj bi prekid usluge, kvar, pogreška ili drugi neuspeh isporuke usluga mogao rezultirati smrću ili ozbiljnom telesnom povredom bilo koje osobe ili oštećenjem materijalnih dobara ili okoline (zajedno, "Upotreba visokog rizika"). U skladu s time, Kupac mora da osmisli i primeni isporučene usluge tako da, u slučaju bilo kakvih prekida, kvarova, grešaka ili drugih neuspeha isporučenih usluga, bezbednost ljudi, imovine i okoline ne bude ispod nivoa koji je razuman, primeren i zakonit, bilo uopšteno, bilo za određenu industriju. Korisnikova upotreba visokog rizika usluga koje se isporučuju na vlastiti je rizik. Kupac se slaže da će braniti, odštetiti i neće prebacivati odgovornosti Microsoftu zbog svih šteta, troškova i advokatskih nadoknada u vezi s bilo kojim potraživanjima koja proizlaze iz upotrebe visokog rizika povezanom s isporučenim uslugama, uključujući sva potraživanja koja se zasnivaju na objektivnoj odgovornosti ili da je Microsoft bio nemaran u dizajniranju ili pružanju isporučenih usluga kupcu u skladu s kupčevim specifikacijama. Prethodna obaveza odštete je dodatak bilo kojoj odbrambenoj obavezi utvrđenoj u Ugovoru s kupcem i ne podleže ograničenju ili izuzeću od odgovornosti sadržanim u tim ugovorima.

Dodatni preduslovi i pretpostavke mogu biti navedeni u relevantnim Dodacima.

## **4.5 Vaše obaveze**

Optimizacija koristi vaših Microsoft Unified Support usluga zavisi od ispunjavanja sledećih odgovornosti, pored onih navedenih u nekim važećim dokaznim predmetima. Neispunjavanje sledećih obaveza može dovesti do odlaganja usluge:

- Odredićete imenovanog administratora podrške koji je odgovoran za vođenje vašeg tima i upravljanje svim vašim aktivnostima podrške i internim procesima za podnošenje zahteva za incidente podrške.
- U zavisnosti od vašeg baznog paketa, kako je navedeno ispod, možete da odredite imenovane reaktivne kontakte za podršku koji su odgovorni za kreiranje zahteva podrške

- putem veb lokacije podrške za Microsoft ili putem telefona. Administratori oblaka za usluge zasnovane na oblaku takođe na mogu da podnose zahteve za podršku oblaka putem važećih portala podrške.
- Osnovna podrška - Do deset (10) imenovanih kontakata.
  - Napredna podrška - Minimalno pedeset (50) imenovanih kontakata. Možda ste podobni i za dodatne kontakte. Za više detalja molimo da se obratite svom menadžeru korisničkog računa za uspeh.
  - Podrška za performanse - Uključeni su imenovani kontakti po potrebi.
- Kod zahteva za podršku za onlajn usluge, administratori oblaka za vaše usluge zasnovane na oblaku moraju da podnesu zahteve putem primenljivog portala za podršku za onlajn usluge.
  - Kada pošaljete zahtev za uslugu, kontakt reaktivne podrške treba da ima osnovno znanje o problemu koji imate i treba da bude sposoban da reprodukuje problem da bi pomogao kompaniji Microsoft da utvrdi problem i reaguje. Ovi kontakti treba da imaju znanje i o podržanim Microsoft proizvodima i Microsoft okruženju da bi pomogli pri rešavanju problema sistema i da bi pomogli kompaniji Microsoft pri analiziranju i rešavanju zahteva za uslugu.
  - Kada podnesete zahtev za uslugu, od vaših kontakata reaktivne podrške se može zahtevati da obave postupke za određivanje problema i aktivnosti za rešavanje problema, ako mi to zatražimo. Ovo može da podrazumeva praćenje mreže, snimanje poruka o grešci, prikupljanje informacija o konfiguraciji, menjanje konfiguracija proizvoda, instaliranje novih verzija softvera ili novih komponenti ili modifikaciju procesa.
  - Prihvatate da ćete saradivati sa nama na planiranju iskorišćenja usluga na osnovu usluga koje ste kupili.
  - Prihvatate da ćete nas obavestiti o promenama imenovanih kontakt osoba navedenih u vašem Radnom nalogu.
  - Vi ste odgovorni za pravljenje rezervnih kopija svojih podataka i rekonstrukciju izgubljenih ili izmenjenih datoteka koje su nastale kao posledica katastrofalnih otkazivanja. Takođe ste odgovorni za primenu procedura potrebnih za očuvanje integriteta i bezbednosti sopstvenog softvera i podataka.
  - Prihvatate da ćete, kad god je to moguće, reagovati u skladu sa rezultatima anketa o zadovoljstvu klijenata uslugama koje vam povremeno možemo slati.
  - Vi ste odgovorni za sve putne i druge troškove koje naprave vaši zaposleni ili izvođači.
  - Resurs za pružanje usluga može od vas da zatraži da ispunite ostale obaveze posebno vezane za uslugu koju ste kupili.
  - Kada koristite usluge na oblaku kao deo ove podrške, morate da kupite ili da imate postojeću pretplatu ili plan podataka za važeću uslugu na mreži.
  - Ako imate napredni paket za podršku ili paket za podršku performansi, slažete se da podnesete zahteve za proaktivne usluge te poboljšana rešenja i usluge, zajedno sa svim potrebnim ili primenjivim podacima, najkasnije 60 dana pre datuma isteka važećeg Radnog naloga.
  - Ako imate napredni paket za podršku ili paket za podršku performansi, slažete se da obezbedite našem timu za pružanje usluga koji je potreban da bude na licu mesta sa

razumnim telefonom i brzim pristupom internetu i pristupom vašim internim sistemima i dijagnostičkim alatima, po potrebi.

© 2021 Microsoft Corporation. Sva prava zadržana. Bilo koje korišćenje ili distribucija ovih materijala bez izričite dozvole korporacije Microsoft je strogo zabranjeno.

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

Nazivi stvarnih kompanija i proizvoda pomenutih u ovom dokumentu mogu biti žigovi odgovarajućih vlasnika.