

Microsoft usluge za preduzeća

Podrška i savetovanje

Opis usluga

septembar 2022

Sadržaj

1	O ovom dokumentu.....	2
2	Usluge podrške.....	3
	2.1 Kako kupiti	3
	2.2 Opis usluga	4
	Proaktivne usluge	4
	Reaktivne usluge.....	9
	Upravljanje pružanjem usluga	12
	2.3 Poboljšane usluge i rešenja	14
	Poboljšani Designated Engineering	14
	Brzi odgovor za Azure.....	15
	Azure Event Management.....	16
	Office 365 Engineering Direct.....	21
	Podrška programera.....	21
	Podrška za Mission Critical	22
	2.4 Podrška u više zemalja	22
	Pregled usluga podrške u više zemalja.....	22
	Kako kupiti.....	22
	Podrška u više zemalja - Dodatni uslovi i odredbe	23
	2.5 Dodatni uslovi i odredbe	24
	2.6 Vaše obaveze	26

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 preduslove, 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 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

2.1 Kako kupiti

Usluge podrške dostupne su kao osnovni paket, označen kao 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 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, uključujući proaktivne usluge, 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>

Podrška u više zemalja

Podrška u više zemalja omogućava podršku na više Lokacija podrške, onako kako je opisano u Radnom nalogu (ili Radnim nalogima).

2.2 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.

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. Isporuka na lice mesta možda neće biti raspoloživa za sve usluge i na svim geografskim lokacijama. Osim ako nije izričito prodan kao usluga na licu mesta, isporuka će biti daljinska osim ako pismeno nije dogovoreno drugačije i uz dodatnu naknadu.

Usluge planiranja

Vrste usluga planiranja	Paket	
	A	P
Potvrda koncepta	+	+

+ - 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	
	A	P
Usluge ulaznog premeštanja	+	+

+ - 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	
	A	P
Procena na zahtev	✓	✓
Program procene	+	+
Procena van mreže	+	+
Proaktivno nadgledanje	+	+
Programi proaktivnih operacija (POP)	+	+
Program procene rizika i ispravnosti kao usluga (RAP kao usluga)	+	+

✓ - *Uključeno kao deo vašeg osnovnog paketa.*

+ - *Dodatne usluge koje se mogu kupiti.*

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	
	A	P
Usluge uvođenja		+
Usluge usmerene na razvoj	+	+
Upravljanje IT uslugama	+	+
Bezbednosne usluge	+	+

+ - 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	
	A	P
Obrazovanje na zahtev	✓	✓
Prezentacije preko interneta	✓	✓
Prezentacije	+	+
Radionice	+	+

✓ - Uključeno kao deo vašeg osnovnog paketa.

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

Obrazovanje 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	
	A	P
Prilagođene proaktivne usluge (održavanje, optimizacija i obrazovne usluge)	+	+
Savetnik za tehničku podršku		✓
Proaktivni akcelerator	+	+
Designated Engineering	+	+

+ - 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.

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

Designated Engineering (DE): Odabrana i rešenja orijentisana na rezultat(e), na osnovu preporučenih praksi i principa kompanije Microsoft, koja pomažu da se ubrza vaše vreme za postizanje vrednosti. Glavni stručnjak sarađivaće blisko s vašim timom da bi pružio detaljne tehničke smernice i po potrebi iskoristio druge Microsoftove stručnjake za pomoć s implementacijom i/ili optimizovanjem vaših Microsoft rešenja. Uključujući usluge koje obuhvaćaju procenu i planiranje, do usavršavanja i dizajna, do konfiguracije i implementacije.

Ostalo proaktivno	Paket	
	A	P
Proaktivni krediti	+	+

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.

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. Celokupna reaktivna podrška se isporučuje daljinski.

Vrste reaktivnih usluga	Paket	
	A	P
Savetodavna podrška	✓	✓
Podrška u rešavanju problema	✓	✓
Upravljanje reaktivnom podrškom	✓	✓
Analiza osnovnog uzroka	+	+
Dodaci upravljanju reaktivnom podrškom	+	+
Proširena podrška za hitne ispravke	✓	✓

✓ - Uključeno kao deo osnovnog paketa.

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

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. Pojam „Odgovor na prvi poziv“ definiše se kao prvobitni neautomatski kontakt telefonom ili emailom

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 napredne podrške

Napredna podrška	Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
Standardni poslovni uticaj	<ul style="list-style-type: none"> • Umeren gubitak ili pogoršanje usluga, ali rad razumno može da se nastavi na narušeni način • Potrebna je pažnja u roku od četiri sata 	<ul style="list-style-type: none"> • Odgovor na prvi poziv za četiri sata ili manje tokom radnog vremena¹ • Rad samo tokom radnog vremena¹ • Po zahtevu, trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno² 	<ul style="list-style-type: none"> • Precizne kontakt informacije o vlasniku predmeta • Odgovor u roku od 24 sata • Ako je zatražen trud 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno, dodelićete odgovarajuće resurse da biste održali trud 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno²
Ključan uticaj na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> • Gubitak ključnog poslovnog procesa i nastavak rada nije razumno moguć • Potrebno je rešavanje problema u roku od jednog sata 	<ul style="list-style-type: none"> • Odgovor na prvi poziv za jedan sat ili manje • Resurs za kritične situacije dodeljen nakon 1 sata • Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno² 	<ul style="list-style-type: none"> • Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno² • Pristup i odgovor ovlašćenog lica za kontrolu promene u roku od četiri radna sata

¹ 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.

² 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
Standardni poslovni uticaj	<ul style="list-style-type: none"> • Umeren gubitak ili pogoršanje usluga, ali rad razumno može da se nastavi na narušeni način • Potrebna je pažnja u roku od četiri sata 	<ul style="list-style-type: none"> • Odgovor na prvi poziv za četiri sata ili manje tokom radnog vremena¹ • Rad samo tokom radnog vremena¹ • Po zahtevu, trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno² 	<ul style="list-style-type: none"> • Ako je zatražen trud 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno, dodelićete odgovarajuće resurse da biste održali trud 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno²
Ključan uticaj na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> • Gubitak ključnog poslovnog procesa i nastavak rada nije razumno moguć • Potrebna je pažnja u roku od 30 minuta 	<ul style="list-style-type: none"> • Odgovor na prvi poziv za 30 minuta ili manje • Resurs za kritične situacije dodeljen za 30 minuta ili manje • Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno² • Pristup iskusnim stručnjacima kompanije Microsoft i brza eskalacija unutar proizvodnih timova kompanije Microsoft³ • Obaveštavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi 	<ul style="list-style-type: none"> • Odgovarajuća komunikacija sa vašim višim rukovodiocima, prema našem zahtevu • Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno² • Brzi pristup i odgovor

¹ 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.

² 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

³ 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:

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. Poboļjšani 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.

Analiza osnovnog uzroka: Kada se eksplicitno zatraži pre zatvaranja incidenta, izvršićemo strukturiranu analizu potencijalnih uzroka pojedinačnog incidenta ili niz srodnih problema. Bićete odgovorni za rad sa timom kompanije Microsoft da biste obezbedili materijale kao što su datoteke dnevnika, tragovi mreže ili druge dijagnostičke izlaze. Analiza osnovnog uzroka je dostupna samo za određene tehnologije kompanije Microsoft i može imati dodatnu naknadu.

Dodaci upravljanju reaktivnom podrškom: Možete odabrati da kupite dodatne sate za upravljanje reaktivnom podrškom. Ovi resursi će raditi na daljinu i pružati uslugu tokom radnog vremena u vremenskoj zoni o kojoj je pismeno dogovoreno. Ove usluge se pružaju na engleskom jeziku i, kada je to dostupno, na jeziku koji vi govorite. Ova usluga je podložna dostupnosti resursa kompanije Microsoft.

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.

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	
	A	P
Omogućavanje organizacije korisnika	✓	✓
Vodič za proizvod, uslugu i bezbednosna ažuriranja kompanije Microsoft	✓	✓
Razvoj programa & upravljanje	✓	✓

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

✓ - 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.

Napredna podrška i podrška za performanse: Microsoft može da preporuči 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.

Upravljanje pružanjem usluga na lokaciji: 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. Ako se isporučuju na licu mesta, donja ograničenja se primenjuju.

2.3 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	
	A	P
Poboljšani Designated Engineering	+	+
Brzi odgovor	+	+
Azure Event Management	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+
Podrška programera	+ ¹	+ ¹
Podrška za Mission Critical	+	+
Usluge podrške za sajber bezbednost	+	+

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

+¹ - Dodatna usluga koje se mogu kupiti do ograničene maksimalne količine.

Poboljšani Designated Engineering

Poboljšani Designated Engineering (EDE): Prilagođena usluga koja pruža detaljan i stalan tehnički angažman za klijente koji imaju složene scenarije. Ova ponuda je osmišljena tako da odgovara potrebama i rezultatima klijenata osiguravanjem imenovanog inženjera koji će izgraditi duboko znanje o klijentovom okruženju ili rešenju i podržati poslovne ciljeve klijenta uključujući, ali ne ograničavajući se na, optimizovanje radnog opterećenja, prihvatanje ili mogućnost podrške.

EDE usluge možete da kupite kao unapred definisanu ponudu ili kao blok prilagođenih sati koji mogu da se iskoriste za pružanje proaktivnih opsega usluga.

Ako EDE kupite po satu, ti sati se tada odbijaju od ukupnog broja kupljenih sati kako se iskoristite i isporučite.

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

Ključne oblasti EDE usluga:

- 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 EDE, 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 EDE usluge. Ako ugovor o Microsoft Unified Support uslugama istekne ili bude prekinut, vaša EDE usluga će biti prekinuta istog dana.
- EDE usluge su dostupne tokom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po standardnom lokalnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende).
- EDE usuge podržavaju specifične Microsoft proizvode i tehnologije koje ste izabrali i koje su navedene u Radnom nalogu.
- EDE usluge se pružaju za jednu lokaciju za podršku na naznačenoj lokaciji za podršku navedenoj u Radnom nalogu.

Brzi odgovor za Azure

Brzi odgovor za Azure : Azure brzi odgovor pruža ubranu reaktivnu podršku za vaše usluge u oblaku usmeravajući incidente podrške tehničkim stručnjacima i obezbeđujući stepen eskalacije timovima za operacije u 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 za Azure, 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 za Azure 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 Communication Services, Universal Print, testnu bazu za M365 ili Microsoft Mesh.

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

Brzi odgovor za Azure-ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbiljnost 1</p> <p>Ključni uticaj pada na poslovanje:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak ključne aplikacije ili rešenja</p> <p>Gubitak ključnog poslovnog procesa i nastavak rada nije razumno moguće</p> <p>Potrebna je pažnja u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno¹</p> <p>Pristup iskusnim stručnjacima kompanije Microsoft²</p> <p>Brzo širenje u okviru operativnih timova kompanije Microsoft</p>	<p>Obaveštavanje vaših viših rukovodilaca, ako tako zahtevamo</p> <p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno¹</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p>
<p>Ozbiljnost A</p> <p>Ključni poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili pogoršanje usluga</p>	<p>Obaveštavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	

¹ 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

² Usluge podrške za rešavanje problema sa brzim odgovorom za Azure dostupne su samo na engleskom i japanskom jeziku.

Azure Event Management

Microsoft Azure Event Management ("AEM"): AEM pruža poboljšanu proaktivnu i reaktivnu podršku tokom kritičnih poslovnih događaja kupaca.

Kritični poslovni događaj obuhvaćen obimom ove ponude se definiše kao kratak, od klijenta predviđen period visokog poslovnog učinka i/ili najveće potražnje za kupcem koji zahtijeva viši nivo dostupnosti usluga i performansi. Kritični poslovni događaji mogu dobiti do 5 kalendarskih dana uzastopnog reaktivnog pokrića; klijenti mogu odlučiti da kupe onoliko kritičnih poslovnih događaja koliko je potrebno da rade uzastopno i da pokriju celokupno trajanje očekivane potražnje ako je duža od 5 uzastopnih kalendarskih dana.

Azure Event Management ovisi o dostupnosti resursa, molimo da konsultujete svog menadžera poslovnog odnosa za uspeh klijenta za detalje o dostupnosti. Podrška se neće isporučivati osim za kritične poslovne događaje koji su unapred zakazani i pismeno potvrđeni najmanje 8 kalendarskih nedelja pre

početka događaja, osim ako Microsoft ne pristane. Microsoft može prema vlastitom nahođenju smanjiti obim procjene pre događaja, ako odluči da prihvati događaj uz kraće obaveštenje.

AEM podržava kritične poslovne događaje koji koriste glavne Microsoft Azure usluge. Svaki događaj pokriva jedno Azure rešenje, ako je za više Azure rešenja potrebna podrška, klijent mora kupiti dodatne događaje. Azure rešenje se definiše se kao skup Azure pretplata i Azure resursa koji se povezuju sa zajedničkim poslovnim ishodom da bi se kupcima pružili proizvodi ili usluge. Microsoft će proceniti klijentovo rešenje tokom perioda procene pre događaja i pismeno će obavestiti klijenta o identifikovanim rizicima.

Kao deo aktivnosti pre događaja, Microsoft tim će:

- proceniti i upoznati se sa vašim rešenjem
- utvrditi moguće probleme i rizike koji utiču na vreme rada i stabilnost
- izvršiti preglede kapaciteta i otpornosti na Azure platformi

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

Za Azure rešenja u oblaku, zahtevi za uslugom kod incidenta trebali bi se podneti onlajn putem platforme Microsoft Azure uključujući AEM u opisu slučaja.

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbiljnost 1</p> <p>Ključni uticaj pada na poslovanje:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak ključne aplikacije ili rešenja</p> <p>Gubitak ključnog poslovnog procesa i nastavak rada nije razumno moguć</p> <p>Potrebna je pažnja u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brzo prosleđivanje unutar Microsofta²</p> <p>Resurs za kritične situacije dodeljen za 30 minuta ili manje. Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno¹</p> <p>Pristup iskusnim stručnjacima kompanije Microsoft i brza eskalacija unutar proizvodnih timova kompanije Microsoft</p>	<p>Obaveštavanje vaših viših rukovodilaca, ako tako zahtevamo</p> <p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno¹</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p>
<p>Ozbiljnost A</p> <p>Ključni poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili pogoršanje usluga</p>	<p>Angažovanje inženjera za podršku koji imaju znanje o konfiguraciji vašeg rešenja. Kada je to moguće, ovi inženjeri mogu pomoći i usmeriti postupak upravljanja incidentima</p> <p>Obaveštavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	

¹ Microsoftu će možda biti potrebno da smanji nivo sa 24 časa dnevno, 7 dana nedeljno, ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste nam pomogli da nastavimo sa radom na rešavanju problema.

² AEM usluge podrške za rešavanje problema dostupne su samo na engleskom jeziku

Microsoft će osigurati rezime posle događaja za sve slučajeve koji su otvoreni tokom perioda reaktivne podrške i obezbediti da se ti slučajevi reše.

Za klijente Microsoft Cloud for Retail:

Upravljanje događajima za klijente Microsoft Cloud for Retail pruža poboljšanu proaktivnu i reaktivnu podršku tokom 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 ponuda će podržavati samo sledeća rešenja Microsoft Cloud for Retail: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (in Preview – naziv može da podleže promeni), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analitiku. Uslove proizvoda za navedena rešenja Microsoft s vremena na vreme objavljuje na <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ili mesto naslednika koje Microsoft identifikuje).

Kritični poslovni događaj obuhvaćen obimom ove ponude se definiše kao kratak, od klijenta predviđen period visokog poslovnog učinka i/ili najveće potražnje za kupcem koji zahtijeva viši nivo dostupnosti usluga i performansi. Kritični poslovni događaji mogu dobiti do 5 kalendarskih dana uzastopnog reaktivnog pokrića; klijenti mogu odlučiti da kupe onoliko kritičnih poslovnih događaja koliko je potrebno da rade uzastopno i da pokriju celokupno trajanje očekivane potražnje ako je duža od 5 uzastopnih kalendarskih dana.

Ova ponuda podleže dostupnosti resursa, detalje o dostupnosti potražite od svog menadžera računa za uspeh. Podrška se neće isporučivati osim za kritične poslovne događaje koji su unapred zakazani i pismeno potvrđeni najmanje 8 kalendarskih nedelja pre početka događaja.

Microsoft će proceniti klijentovo rešenje tokom perioda procene pre događaja i pismeno će obavestiti klijenta o identifikovanim rizicima.

Kao deo aktivnosti pre događaja, Microsoft tim će:

- proceniti i upoznati se sa vašim rešenjem kako je gore diskutovano
- utvrditi moguće probleme i rizike koji utiču na vreme rada i stabilnost
- izvršiti preglede kapaciteta i otpornosti na Azure platformi
- pružiti smernice o najboljim praksama u industriji iz određenih tehničkih i operativnih resursa za isporuku

Microsoft će dostaviti pismenu dokumentaciju o rezultatima njihove procene uključujući preporučene radnje i najbolje industrijske prakse za ublažavanje mogućih rizika i problema koji utiču na vreme neprekidnog rada i stabilnost.

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

Ako događaj uključuje rešenje u oblaku D365 ili M365, tokom događaja, zahtevi za uslugu incidenta koji se odnose na događaj za ova rešenja trebaju se podići putem Centra za rešenja uključujući odabir proizvoda u kom se pojavio problem i prema planu podrške "D365 događaj" u slučaju zahtjeva povezanih s D365.

Za Azure proizvode:

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbiljnost 1</p> <p>Ključni uticaj pada na poslovanje:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak ključne aplikacije ili rešenja</p> <p>Gubitak ključnog poslovnog procesa i nastavak rada nije razumno moguć</p> <p>Potrebna je pažnja u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brzo prosleđivanje unutar Microsofta²</p> <p>Resurs za kritične situacije dodeljen za 30 minuta ili manje. Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedeljno¹</p> <p>Pristup iskusnim stručnjacima kompanije Microsoft i brza eskalacija unutar proizvodnih timova kompanije Microsoft</p>	<p>Obaveštavanje vaših viših rukovodilaca, ako tako zahtevamo</p> <p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedeljno¹</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p>
<p>Ozbiljnost A</p> <p>Ključni poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili pogoršanje usluga</p>	<p>Angažovanje inženjera za podršku koji imaju znanje o konfiguraciji vašeg rešenja. Kada je to moguće, ovi inženjeri mogu pomoći i usmeriti postupak upravljanja incidentima</p> <p>Obaveštavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	

¹ Microsoftu će možda biti potrebno da smanji nivo sa 24 časa dnevno, 7 dana nedeljno, ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste nam pomogli da nastavimo sa radom na rešavanju problema.

² AEM usluge podrške za rešavanje problema dostupne su samo na engleskom jeziku

Za sve ostale proizvode odgovori na incidente uskladiće se sa sledećim:

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbiljnost 1</p> <p>Ključni uticaj pada na poslovanje:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak ključne aplikacije ili rešenja.</p> <p>Potrebno je hitno rešavanje problema</p>	<p>Azure komponente¹</p> <p>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Svi drugi proizvodi i usluge - Odgovor na prvi poziv za 1 sat ili manje</p> <p>Resurs za kritične situacije² dodeljen</p> <p>Resursi na vašoj veb lokaciji, nakon 24 časa, uz dogovor s kupcima</p> <p>Neprekidni rad 24 časa dnevno 7 dana nedeljno³</p> <p>Brzo prosleđivanje unutar Microsofta proizvodnim timovima</p> <p>Obaveštavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	<p>- Obaveštavanje vaših viših rukovodilaca, ako tako zahtevamo</p> <p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog rada 24 časa dnevno 7 dana nedeljno³</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Slanje telefonom ili preko Veba</p>
<p>Ozbiljnost A</p> <p>Ključni poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili pogoršanje usluga</p> <p>Potrebno je rešavanje problema u roku od jednog časa</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za jedan sat ili manje</p> <p>Resurs za kritične situacije² dodeljen</p> <p>Neprekidni rad 24 časa dnevno 7 dana nedeljno²</p>	<p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog rada 24 časa dnevno 7 dana nedeljno³</p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Slanje telefonom ili preko Veba</p>

<p>Ozbiljnost B</p> <p>Umeren uticaj na poslovanje:</p> <p>Umeren gubitak ili pogoršanje usluga, ali rad razumno može da se nastavi na narušeni način</p> <p>Potrebno je rešavanje problema u roku od dva radna sata⁶</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za dva sata ili manje</p> <p>Rad samo tokom radnog vremena⁴</p>	<p>Raspoređivanje odgovarajućih resursa usklađeno sa radom Microsofta</p> <p>Pristup i odgovor ovlašćenog lica za kontrolu promene u roku od četiri radna sata</p> <p>Slanje telefonom ili preko Veba</p>
<p>Ozbiljnost C</p> <p>Mali uticaj na poslovanje:</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za četiri sata ili manje</p> <p>Rad samo tokom radnog vremena⁴</p>	<p>Precizne kontakt informacije o vlasniku</p> <p>Odgovor u roku od 24 sata</p> <p>Slanje telefonom ili preko Veba</p>

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Suštinski funkcionisanje sa manjim smetnjama na uslugama ili bez smetnji</p> <p>Potrebno je rešavanje problema u roku od četiri radna sata⁶</p>		

¹ Navedena vremena odgovora za vaše Azure komponente ne pokrivaju Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ili Billing & Subscription Management.

² Resursi za kritične situacije pomažu u pokretanju brzog rešavanja problema angažovanjem u slučaju, eskalacijom slučaja, obezbeđivanjem resursa i koordinacijom.

³ Možda će biti potrebno da smanjimo nivo ozbiljnosti ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste nam omogućili da nastavimo sa radom na rešavanju problema.

⁴ Za radno vreme 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.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: pruža poboljšanu podršku za osnovna radna opterećenja vaše zakupljene(ih) jedinice(a) za Microsoft Office 365, što uključuje prioritetni pristup inženjerskom timu za Office 365. Ova usluga će biti dostupna navedenim zakupljenoj(im) jedinici(ma), a dostupna je uz dodatnu naknadu i definisana je u Prilogu navedenom na vašem radnom nalogu.

Podrška programera

Podrška programera: pruža dublju proaktivnu podršku zasnovanu na znanju vezanom za oblak i proizvod tokom životnog ciklusa razvoja aplikacija za programera koji grade, implementiraju i podržavaju aplikacije na platformi kompanije Microsoft.

Podrška programera pruža sveobuhvatnu podršku, 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. Podrška programera je raspoloživa za dodatnu cenu.

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.

Usluge podrške za sajber bezbednost: Pružaju specijalizovanu pomoć u vezi sa sajber bezbednošću u reaktivnom i u proaktivnom scenariju („Usluge za sajber bezbednost“). Ove usluge pomažu da se smanji rizik od ciljanih sajber napada, bolju pripremu za bezbednosne krizne situacije ili istrage i sadrže aktivni bezbednosni kompromis. Usluge za sajber bezbednost pružaju prilagođen program usluga podrške i mogu biti dostupne uz dodatnu naknadu definisanu u relevantnom prilogu ili vašem radnom nalogu.

2.4 Podrška u više zemalja

Pregled usluga podrške u više zemalja

Zajedno sa paketom Microsoft ujedinjene podrške, podrška u više zemalja vam omogućava podršku na više lokacija, onako kako je opisano u radnom nalogu (ili radnim nalogima). Sledi opis strukture Podrške u više zemalja:

- **Osnovna lokacija:** Ovo je Lokacija podrške na kojoj ste ugovorili Microsoft ujedinjenu podršku u Radnom nalogu. Ako nije drugačije navedeno, ovo će biti primarna lokacija za imenovanog menadžera korisničkog naloga za uspeh.
- **Naredna lokacija:** Ovo je lokacija za podršku navedena u Radnom nalogu na kojoj ćete primati usluge Microsoft ujedinjene podrške za preduzeća pored Osnovne lokacije i na kojoj imate prava na usluge koje kupite za tu lokaciju.

Kako kupiti

SCSD opisuje raspoložive usluge podrške u više zemalja. Konkretno usluge i povezane količine, ako je to primenljivo, biće navedene u odgovarajućem Radnom nalogu prema Lokaciji podrške.

Ovde opisane usluge mogu biti pružene na lokacijama podrške navedenim u Radnom nalogu za osnovnu lokaciju i mogu, po potrebi, biti dodeljene od strane osnovne lokacije, u okviru ugovora za Microsoft ujedinjenu podršku sa sledećim izmenama:

- **Usluge osnovnog paketa:** Osim ako nije drugačije navedeno, Usluge osnovnog paketa (one koje su označene sa „✓“) biće dostupne na vašim navedenim Lokacijama podrške ili onako kako su dodeljene Lokacijama podrške od strane osnovne lokacije na Radnom nalogu osnovne lokacije.
- **Reaktivne usluge:** Reaktivne usluge mogu da se pružaju sa udaljenosti na lokacijama van matičnog računara i na njemu.
- **Upravljanje pružanjem usluga (SDM):** Kao što je navedeno na Radnom nalogu, Upravljanje pružanjem usluga se može obaviti na naznačenim Osnovnim i Narednim lokacijama podrške. Dostupnost SDM usluga koje je obuhvaćeno vašim Osnovnim paketom biće dodeljena od strane Osnovne lokacije i njome će upravljati menadžer korisničkog računa za uspeh za pružanje usluga na osnovnoj lokaciji. Upravljanje pružanjem usluga će biti ograničeno na radno vreme na Osnovnoj lokaciji. Dodatne usluge Upravljanja pružanjem usluga će možda biti potrebne prilikom kupovine dodatnih usluga ili poboljšanih usluga i rešenja.
 - **Dodatno SDM:** Dodatni resursi za upravljanje pružanjem usluga se mogu kupiti za Osnovne i naredne lokacije podrške, onako kako je navedeno u Radnom nalogu, i biće

dostavljeni na naznačenu Lokaciju podrške. Podleže dostupnosti resursa i gorenavedenim odredbama.

Dostupnost opcionalnih usluga (označenih oznakom „+“ u gornjoj tablici podrške) kako sledi:

- **Proaktivne usluge**
 - Možete ispunjavati uslove za Proaktivne usluge, čija količina će biti navedena u Radnom nalogu i dostupna na Lokacijama podrške naznačenim u Radnom nalogu, osim Zemalja sa izuzecima.
- **Usluge održavanja – Analiza osnovnog uzroka:** Kupljene usluge će biti dostupne osoblju na naznačenim Lokacijama podrške.
- **Savetnik za tehničku podršku (STA):** Usluge savetnika za tehničku podršku biće dostupne na Lokacijama podrške naznačenim u Radnom nalogu (osim Zemalja sa izuzecima) i zavise od dostupnosti resursa.
- **Poboljšane usluge i rešenja:** Sve poboljšane usluge i rešenja mogu se kupiti radi korišćenja na Osnovnim ili Narednim lokacijama podrške. Zavisno od dostupnosti. Mogu se primenjivati druga ograničenja.
- Sve ostale kupljene Proaktivne usluge biće dostupne na Lokacijama podrške naznačenim u Radnom nalogu.

Podrška u više zemalja - Dodatni uslovi i odredbe

Osim ovih uslova i odredbi navedenih ovde i vašem Radnom nalogu, naše pružanje Usluga, onako kako je opisano ovde, zasnovano je na sledećim preduslovima i pretpostavkama:

- Osoblju na vašim lokacijama za podršku koje nisu naznačene možemo da dozvolimo da učestvuje u daljinskim Proaktivnim uslugama koje su kupljene za Osnovnu ili Narednu lokaciju podrške i naznačene u Radnom nalogu. Takvo učešće će biti dozvoljeno po nahođenju kompanije Microsoft.
- Proaktivni krediti se mogu razmenjivati isključivo između Osnovnih i Narednih lokacija podrške navedenih u Radnom nalogu, osim onako kako stoji u napomeni. Sve razmene će se obavljati na osnovu trenutnih valuta i cena za Proaktivne kredite na odgovarajućim Lokacijama podrške. Trenutne cene vam može pružiti vaš predstavnik za Microsoft usluge. Sve razmene koje dovedu do delimičnih Proaktivnih kredita (razlomaka) biće zaokružene na najbližu celu jedinicu. Proaktivni krediti se ne mogu razmenjivati ka Zemalja sa izuzecima i iz njih.
- Klijent će isključivo biti odgovoran za plaćanje svih poreza koji nastanu zbog distribucije ili razmene kupljenih usluga za podršku između Osnovnih i Narednih lokacija podrške.
- Za promene ili razmene usluga obavljene tokom Trajanja radnog naloga može biti neophodan pisani ugovor.

- **Konsolidacija obračuna:** Osim ako nije drugačije navedeno, za iznos dugovanja biće izdata jedna faktura koja obuhvata sve Usluge za sve Lokacije podrške navedene na Radnom nalogu. Porezi će biti zasnovani na proceni Potpisnika kompanije Microsoft i Osnovne lokacije. Klijent je isključivo odgovoran za sve dodatne dospele poreze.
- **Izuzeci od konsolidacije obračuna:** Za usluge kupljene radi pružanja u Republici Indiji, Narodnoj Republici Kini, Republici Kini (Tajvan), Republici Kini (Hongkong), Republici Koreji, Japanu, Novom Zelandu, Makaou i Australiji (**sve Zemlje izuzeci**) mora postojati zaseban Radni nalog u kojem su navedene Usluge koje će se pružati na toj Lokaciji podrške. Usluge će se fakturirati odgovarajućoj Lokaciji podrške i obuhvataće sve važeće lokalne poreze.

2.5 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 Poboљšanog 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 podleđu uslovima navedenim ovde i u uslovima proizvođača uključujući, ali ne ograničavajući se na Prilog B uslova proizvođača. Više detalja je dostupno na 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 Microsofta, 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 i GitHub dodatku o zaštiti

podataka i prilogu o bezbednosti koji se nalaze na stranicama https://aka.ms/github_dpa, a primijeniće se na vašu nabavku usluga podrške kompanije GitHub.

- Dodatni preduslovi i pretpostavke mogu biti navedeni u relevantnim Dodacima.

2.6 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 sarađivati 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.

© 2022 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.