

Služby Microsoft Enterprise Services

Služby podpory a konzultačné služby
Popis služieb

Január 2024

Obsah

1	Informácie o tomto dokumente	2
2	Služby podpory	3
	2.1 Spôsob zakúpenia	3
	2.2 Popis služieb	4
	Proaktívne služby	4
	Reaktívne služby	9
	Správa dodávok služieb	13
	2.3 Rozšírené služby a riešenia	15
	Vylepšené určené inžinierske služby	15
	Rýchla odozva Azure	18
	Správa udalostí Azure	19
	Office 365 Engineering Direct	21
	Developer Support	21
	GitHub Engineering Direct	21
	Podpora Mission Critical	22
	Azure Engineering Direct	22
	Odozva na incidenty kybernetickej bezpečnosti spoločnosti Microsoft	26
	2.4 Podpora pre viaceré krajiny	26
	Prehľad služieb podpory pre viaceré krajiny	26
	Spôsob zakúpenia	27
	Doplňujúce podmienky pre podporu vo viacerých krajinách	28
	2.5 Ďalšie podmienky a požiadavky	28
	2.6 Vaše povinnosti	30

1 Informácie o tomto dokumente

Popis služieb podpory a konzultačných služieb Microsoft Enterprise Services obsahuje informácie o profesionálnych službách, ktoré si môžete zakúpiť od spoločnosti Microsoft.

Preštudujte si popisy služieb, ktoré kupujete, vrátane všetkých nutných podmienok, odopretí záruk, obmedzení a vašich povinností. Služby, ktoré si zakúpite, budú uvedené v objednávke prác Enterprise Services (objednávka prác) alebo v inom príslušnom opise služieb, ktorý odkazuje na tento dokument a zahŕňa ho.

Nie všetky služby uvedené v tomto dokumente sú k dispozícii globálne. Podrobné informácie o tom, ktoré služby si môžete zakúpiť vo vašej oblasti, vám poskytne váš zástupca pre služby spoločnosti Microsoft. Dostupné služby podliehajú zmenám.

2 Služby podpory

Jednotné služby podpory spoločnosti Microsoft (služby podpory) sú komplexné riešenia podnikovej podpory, ktoré pomáhajú urýchliť váš prechod do cloudových služieb, optimalizovať vaše IT riešenia a využívať všetky technológie na realizáciu nových obchodných príležitostí pre ľubovoľnú fázu životného cyklu informačných technológií. Medzi služby podpory patria:

- Proaktívne služby na zlepšovanie stavu vašej IT infraštruktúry a prevádzky.
- Správa poskytovania služieb na zjednodušenie plánovania a implementácie
- Nepretržité služby prioritného riešenia problémov na poskytnutie rýchlej odozvy a minimalizáciu výpadkov

2.1 Spôsob zakúpenia

Služby podpory sú k dispozícii ako základný balíček, označený ako rozšírená podpora alebo podpora výkonnosti, alebo ako doplnkové služby alebo rozšírené služby a riešenia, ktoré si možno kúpiť v rámci existujúcej zmluvy základného balíčka uvedenej v objednávke prác na poskytovanie služieb Enterprise, ako je uvedené nižšie.

Položka	Popis
Základný balíček	<p>Kombinácia proaktívnych, reaktívnych a služieb správy dodávok pre komerčne podporované produkty a/alebo služby online spoločnosti Microsoft, ktoré sa používajú vo vašej organizácii. K dispozícii ako podporné balíčky Pokročilý („A“) a Výkonný („P“), ako sú označené v tejto sekcii.</p> <p>Služby zahrnuté v základnom balíku sú v tejto časti označené ako „✓“.</p> <p>V závislosti od vášho základného balíka môžete mať nárok aj na konkrétne vstavané proaktívne služby, ktoré budú uvedené vo vašej objednávke. Budeme s vami spolupracovať na identifikácii týchto služieb pred začatím zmluvy alebo ako súčasť plánovania poskytovania služieb.</p>
Doplnkové služby	<p>Ďalšie služby podpory, vrátane proaktívnych služieb, sú k dispozícii a môžete si ich pridať do základného balíčka počas trvania vašej objednávky a sú v celej tejto časti označené značkou „+“.</p>
Rozšírené služby a riešenia	<p>Podporné služby, ktoré pokrývajú špecifické produkty spoločnosti Microsoft alebo IT systém zákazníka sú k dispozícii a môžete si ich pridať do základného balíka počas trvania vašej objednávky prác a sú v celej tejto časti označené značkou „+“.</p>

Podpora pre viaceré krajiny

Podpora pre viaceré krajiny je poskytovaná na viacerých miestach podpory, ako je to uvedené v objednávke prác (alebo objednávkach prác).

2.2 Popis služieb

V tejto časti sú opísané položky, z ktorých sa skladá váš balík podpory služieb. Rovnako sú tu uvedené služby, ktoré si môžete pridať do základného balíčka alebo pridať počas trvania zmluvy.

Proaktívne služby

Proaktívne služby pomáhajú predchádzať problémom vo vašom prostredí produktov spoločnosti Microsoft a budú naplánované tak, aby pomohli zabezpečiť dostupnosť a dodanie zdrojov počas trvania príslušnej objednávky. K dispozícii sú nasledovné proaktívne služby alebo tie, ktoré sú podrobne uvedené vo vašej objednávke. Dodanie na pracovisku nemusí byť dostupné pre všetky služby a vo všetkých geografických oblastiach. Ak sa služba výslovne nepredáva ako služba na pracovisku, doručenie sa uskutoční na diaľku, ak nie je písomne dohodnuté inak a nie je poskytnutý príplatok.

Služby plánovania

Typy plánovaných služieb	Balíček	
	A	P
Overenie konceptu	+	+
Služby architektúry	+	+

+ - Ďalšia služba, ktorú si môžete zakúpiť.

Overenie konceptu: Program, ktorý poskytuje dôkazy, aby zákazník mohol vyhodnotiť vhodnosť navrhovaného technického riešenia. Dôkazy môžu byť poskytované formou pracovných prototypov, dokumentov a návrhov. Zvyčajne však nejde o služby určené priamo pre prevádzku.

Služby architektúry: Zapojenie, ktoré je štruktúrované ako séria diskusií vedených odborníkom spoločnosti Microsoft. Naši odborníci budú so zákazníkmi spolupracovať na transformácii obchodných požiadaviek do architektúr riešení na mieru, ktoré urýchlia úspešné nasadenie. Tieto diskusie môžu zahŕňať vyhodnotenie technických požiadaviek, preskúmanie existujúceho návrhu architektúry a poskytnutie odborných technických poznatkov o osvedčených postupoch v oblasti architektúry riešenia. Cieľom tohto procesu je vytvoriť návrh technického riešenia, ktorý je v súlade s danými cieľmi a zámermi a slúži ako kľúčový referenčný dokument pre fázu nasadenia do výroby.

Služby implementácie

Typy služieb implementácie	Balíček	
	A	P
Služby zaradenia (onboarding)	+	+

+ - Ďalšia služba, ktorú si môžete zakúpiť.

Služby zaradenia (onboarding): priama spolupráca so zdrojom spoločnosti Microsoft s cieľom poskytnutia podpory pri nasadzovaní, migrácii, upgradovaní alebo vývoji funkcií. Táto služba môže zahŕňať pomoc pri plánovaní a overovaní spôsobilosti (proof-of-concept) alebo prevádzkovej záťaže použitím produktov spoločnosti Microsoft.

Služby údržby

Typy služieb údržby	Balíček	
	A	P
Vyhodnocovanie na žiadosť	✓	✓
Program vyhodnocovania	+	+
Vyhodnocovanie priamo u zákazníka	+	+
Proaktívne monitorovanie	+	+
Proaktívne prevádzkové programy (POP)	+	+
Program vyhodnocovania rizík a stavu poskytovaný ako služba (RAP ako služba)	+	+

✓ - Zahrnuté ako súčasť základného balíčka.

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Vyhodnocovanie na žiadosť: Prístup do samoobsluhy, on-line automatizovaná platforma na posúdenie, ktorá využíva protokol analýzy na analýzu a hodnotenie implementácie technológie Microsoft. Vyhodnocovanie na žiadosť pokrýva obmedzené technológie. Použitie tejto služby hodnotenia si vyžaduje aktívnu službu Azure so zodpovedajúcimi limitmi údajov s cieľom umožniť využívanie služby vyhodnocovania na žiadosť. Spoločnosť Microsoft môže poskytnúť pomoc s cieľom umožniť základné nastavenie služby. V súvislosti s hodnotením na požiadanie je k dispozícii zdroj spoločnosti Microsoft na mieste (až dva dni) a vzdialený zdroj spoločnosti Microsoft (až na jeden deň), ktorý vám pomôže s analýzou údajov a uprednostňovaním odporúčaní podľa vašej zmluvy o poskytovaní služieb. Vyhodnocovanie na žiadosť nemusí byť dostupné vo všetkých oblastiach.

Program vyhodnocovania: vyhodnotenie návrhu, operácií technickej implementácie alebo manažmentu zmien vašich technológií od spoločnosti Microsoft v porovnaní s odporúčanými postupmi spoločnosti Microsoft. Na záver vyhodnotenia bude s vami pracovník spoločnosti

Microsoft priamo spolupracovať na riešení možných problémov a poskytnúť vám správu obsahujúcu technické vyhodnotenie vášho prostredia, ktorá môže zahŕňať plán nápravy.

Vyhodnocovanie priamo u zákazníka: automatické vyhodnocovanie vašej implementácie technológií spoločnosti Microsoft, pri ktorom sa zhromažďujú údaje na diaľku alebo ich zhromažďuje zdroj spoločnosti Microsoft priamo na vašom pracovisku. Spoločnosť Microsoft analyzuje zhromaždené údaje pomocou nástrojov používaných v priestoroch zákazníka a následne vám poskytnú správu obsahujúcu zistenia a nápravné odporúčania.

Proaktívne monitorovanie: poskytnutie nástrojov na monitorovanie technických operácií a odporúčaní na vylepšenie vašich procesov manažmentu serverových incidentov. Táto služba pomáha vytvoriť matice incidentov, vykonať vyhodnotenie hlavných incidentov a vytvoriť návrh pre tím udržateľného inžinierskeho vývoja.

Proaktívne prevádzkové programy (POP): vyhodnocovanie vašich procesov plánovania, návrhu, implementácie a prevádzkových procesov spoločne s vašimi zamestnancami v porovnaní s odporúčanými postupmi spoločnosti Microsoft. Toto vyhodnocovanie sa vykonáva buď priamo vo vašich priestoroch, alebo ho na diaľku vykoná zdroj spoločnosti Microsoft.

Program vyhodnocovania rizík a stavu poskytovaný ako služba (Risk and Health Assessment Program as a Service, RAP as a Service): automatické vyhodnocovanie vašej implementácie technológií spoločnosti Microsoft, pri ktorom sa zhromažďujú údaje na diaľku. Spoločnosť Microsoft analyzuje zhromaždené údaje a následne vytvorí správu obsahujúcu zistenia a nápravné odporúčania. Túto službu možno poskytovať priamo na mieste alebo vzdialene.

Služby optimalizácie

Typy služieb optimalizácie	Balíček	
	A	P
Služby osvojenia		+
Služby zamerané na vývoj	+	+
Správa služieb IT	+	+
Služby zabezpečenia	+	+

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Služby osvojenia: podporné služby osvojenia predstavujú balík služieb, ktoré vám umožňujú vyhodnotiť schopnosť vašej organizácie upraviť, monitorovať a optimalizovať zmeny spojené s nákupom technológií spoločnosti Microsoft. Sem patrí podpora v oblasti vývoja a realizácie vašej stratégie prispôsobovania týkajúceho sa zmien na strane ľudí. Zákazníci majú na podporu ich programu osvojenia prístup k zdrojom s odbornými poznatkami, znalosťami a súvisiacimi postupmi odporúčanými spoločnosťou Microsoft.

Služby zamerané na rozvoj: služby, ktoré pomáhajú vašim zamestnancom pri vytváraní, nasadzovaní a podpore aplikácií vytvorených pomocou technológií spoločnosti Microsoft.

Prehľad služieb vývojárov: ročné zhodnotenie vašich postupov pre tvorbu aplikácií s cieľom pomáhať zákazníkovi s vedením Odporúčaných postupov pre vývoj aplikácií a riešení na platformách Microsoft.

Asistenčná podpora pri vývoji: poskytuje pomoc pri vytváraní a vývoji aplikácií integrujúcich technológie spoločnosti Microsoft na platforme spoločnosti Microsoft, so zameraním na vývojové nástroje a technológie spoločnosti Microsoft, predávaná ako počet hodín uvedený vo vašej objednávke prác.

Správa služieb IT: Balík služieb navrhnutý tak, aby vám pomohol rozvinúť staršie IT prostredie s využitím moderných prístupov pre správu služieb, ktoré umožnia inovácie, flexibilitu, kvalitu a zlepšenie prevádzkových nákladov. Služby modernej správy IT procesov je možné poskytovať prostredníctvom poradenských stretnutí alebo seminárov, či už na diaľku alebo vo vašich priestoroch, aby bolo zaistené, že vaše monitorovanie, správa incidentov a procesy oddelenia služieb sú optimalizované na riadenie dynamiky cloudových služieb pri presune aplikácie alebo služby do cloudu. Spravované IT služby môžu byť prvkom prispôbeného programu služieb podpory, dostupné za dodatočný poplatok a môžu byť definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.

Služby zabezpečenia: Portfólio zabezpečovacích riešení spoločnosti Microsoft zahŕňa štyri hlavné oblasti: identita a zabezpečenie cloudu, mobilita, rozšírená ochrana informácií a zabezpečená infraštruktúra. Služby zabezpečenia umožňujú zákazníkovi porozumieť tomu, ako chrániť a inovovať svoju IT infraštruktúru, aplikácie a dáta pred internými a externými hrozbami. Služby zabezpečenia môžu byť prvkom prispôbeného programu služieb podpory, ktoré sú dostupné za dodatočný poplatok a môžu byť definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.

Vzdelávacie služby

Typy vzdelávacích služieb	Balíček	
	A	P
Vzdelávanie na žiadosť	✓	✓
Webcasty	✓	✓
Prezentácie s názornými ukážkami	+	+
Semináre	+	+

✓ - Zahrnuté ako súčasť základného balíčka.

+

Vzdelávanie na žiadosť: Prístup k zbierke online výukových materiálov a online laboratórií z digitálnej platformy workshop knižnice vyvinuté spoločnosťou Microsoft.

Webcasty: prístup k webovým školeniam, ktoré organizuje spoločnosť Microsoft a ktoré poskytujú široký výber tém zameraných na podporu a technológie spoločnosti Microsoft, prezentované cez internet.

Prezentácie s názornými ukážkami: krátke interaktívne služby, obvykle jednodňové akcie vo forme prednášky alebo prezentačnej ukážky, ktoré sú venované témam zameraným na produkty a podporu, a ktoré prezentuje zdroj spoločnosti Microsoft buď osobne, alebo online.

Semináre: pokročilé technické školenia, ktoré poskytujú široký výber tém zameraných na podporu a technológie spoločnosti Microsoft, prezentované zdrojom spoločnosti Microsoft buď osobne, alebo online. Semináre možno zakúpiť pre jednotlivých účastníkov alebo ako vyhradenú dodávku pre vašu organizáciu, v závislosti od špecifikácie v objednávke prác. Semináre nemožno bez výslovného písomného povolenia spoločnosti Microsoft nahrávať.

Ďalšie proaktívne služby

Typy ďalších proaktívnych služieb	Balíček	
	A	P
Prispôsobené proaktívne kredity (služby údržby, optimalizácie a vzdelávania)	+	+
Poradca pre technickú podporu		✓
Určené inžinierske služby	+	+

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Prispôsobené proaktívne služby: Zapojenie zdrojov spoločnosti Microsoft do poskytovania služieb podľa pokynov zákazníka, osobne alebo online, ktoré nie sú inak popisované v tomto dokumente. Tieto záväzky zahŕňajú služby údržby, optimalizácie a vzdelávania.

Poradca pre technickú podporu (Support Technology Advisor, STA): Služba pre zákazníkov, ktorá poskytuje evaluáciu technológie, čím podporuje obchodné ciele zákazníkov, vrátane, avšak nielen, optimalizácie pracovného zaťaženia, prijatia alebo podpory, ktorá je poskytovaná zdrojom spoločnosti Microsoft. Táto služba môže obsahovať plán a technické usmernenie prispôsobené prostrediu zákazníka a jeho obchodným cieľom.

Určené inžinierske služby (Designated Engineering, DE): Riešenie (riešenia) vytvorené a založené na výsledkoch, odporúčaných postupoch a zásadách spoločnosti Microsoft, ktoré maximalizujú hodnotu vašich investícií do technológií spoločnosti Microsoft. Vedúci technický odborník bude počas zakázky úzko spolupracovať s vaším tímom a v prípade potreby využije ďalších odborníkov spoločnosti Microsoft, aby vám poskytol technické poradenstvo prispôbené vášmu prostrediu a pomohol vám s nasadením a/alebo optimalizáciou vašich riešení od spoločnosti Microsoft. Tieto zakázky obsahujú vopred definované proaktívne služby zamerané na konkrétne výsledky vrátane služieb, ktorých rozsah sa pohybuje od hodnotenia a plánovania cez zvyšovanie kvalifikácie a návrh až po konfiguráciu a implementáciu.

Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby

- Pre podporu vašich služieb DE sa vyžaduje aktuálna zmluva programu Microsoft Unified Support services. Ak uplynie doba účinnosti vašej zmluvy programu Microsoft Unified Support services alebo ak bude vypovedaná, vaša služba DE bude vypovedaná k rovnakému dátumu.

- Služby DE sú dostupné v bežnej pracovnej dobe (od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov).
- Služby DE podporujú konkrétne produkty a technológie spoločnosti Microsoft, ktoré s vami boli dohodnuté a sú uvedené vo vašej objednávke.
- Služby DE sa poskytujú pre jedno určené miesto poskytovania podpory uvedené v objednávke práce, a to priamo na danom mieste.
- Služby DE sa poskytujú na diaľku, pokiaľ nie je vopred písomne dohodnuté inak. Ak sú návštevy na mieste vzájomne odsúhlasené a nie sú uhradené vopred, budeme vám fakturovať primerané cestovné výdavky a výdavky na stravu.

Iné proaktívne služby	Baliček	
	A	P
Proaktívne kredity	+	+

Proaktívne kredity: Hodnota výmenných služieb zastúpených kreditmi vo vašej objednávke. Proaktívne kredity je možné vymeniť za niektoré z doplnkových služieb uvedených vyššie, a to za aktuálne sadzby, ktoré vám poskytne váš zástupca pre služby spoločnosti Microsoft. Po zvolení si doplnkovej služby vám odpočítame hodnotu služby zo zostatku kreditov, ktorý je zaokrúhlený na najbližšiu jednotku.

Reaktívne služby

Reaktívne služby pomáhajú predchádzať problémom vo vašom prostredí produktov spoločnosti Microsoft a sú zvyčajne na požiadanie. Nasledujúce reaktívne služby sú v prípade potreby súčasťou aktuálne podporovaných produktov a služieb spoločnosti Microsoft, ak nie je v objednávke uvedené inak. Všetka reaktívna podpora sa poskytuje na diaľku.

Typ reaktívnych služieb	Baliček	
	A	P
Poradná podpora	✓	✓
Podpora pri riešení problémov	✓	✓
Správa reaktívnej podpory	✓	✓
Analýza hlavnej príčiny	+	+

Typ reaktívnych služieb	Balíček	
	A	P
Doplnková správa reaktívnej podpory	+	+

✓ - Zahrnuté ako súčasť základného balíčka.

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Poradná podpora: Telefonická podpora v prípade krátkodobých (zvyčajne do šesť hodín) a nepredvídateľných problémov pre profesionálov v oblasti IT. Poradenské služby môžu zahŕňať poradenstvo, odporúčania a prenos poznatkov s cieľom pomôcť vám implementovať technológie spoločnosti Microsoft za účelom predchádzania bežným problémom s podporou a zníženia pravdepodobnosti výpadkov systému. Architektúra, vývoj riešení a prispôbenie scenáre sú nad rámec týchto poradenských služieb.

Podpora pri riešení problémov: Táto pomoc pri problémoch s určitými symptómami, ku ktorým dôjde počas používania produktov spoločnosti Microsoft zahŕňa riešenie špecifického problému, chybových hlášok alebo funkčnosti produktov spoločnosti Microsoft. Incidents je možné oznamovať telefonicky alebo poslať prostredníctvom webu. Žiadosti o podporu pri službách a produktoch, ktoré nie sú zahrnuté v príslušnom online portáli podpory služieb, sú spravované v rámci online portálu služieb spoločnosti Microsoft.

Definície závažnosti a odhadované doby spoločnosti Microsoft sú podrobne uvedené v tabuľke odpovedí na incidenty nižšie. Pojem „prvá telefonická odozva“ sa definuje ako prvý neautomatizovaný kontakt prostredníctvom telefónu alebo e-mailu.

Pri riešení zložitých problémov s interoperabilitou produktov rôznych dodávateľov budeme na vašu žiadosť spolupracovať aj s dodávateľmi technológií tretích strán, za podporu svojho produktu však nesie zodpovednosť príslušná tretia strana.

Závažnosť incidentu rozhoduje o úrovni odozvy v rámci spoločnosti Microsoft, odhadovaných časoch odozvy a vašich povinnostiach. Vašou povinnosťou je vyhodnotiť dopad na obchod vašej organizácie pri konzultácii s nami, pričom spoločnosť Microsoft priradí príslušnú úroveň závažnosti. Po dobu trvania incidentu môžete požiadať o zmenu úrovne závažnosti, pokiaľ bude dopad na obchod vyžadovať zmenu.

Rozšírená podpora odpovede na incident

Rozšírená podpora	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
Štandardný dopad na obchod	<ul style="list-style-type: none"> Stredne závažná strata alebo zhoršenie kvality služieb, možno však pokračovať v práci na primerane zníženej úrovni 	<ul style="list-style-type: none"> Prvá telefonická odozva najviac do štyroch hodín v pracovnej dobe¹ Riešenie problémov iba počas pracovnej doby¹ Na požiadanie podpora 24 hodín 	<ul style="list-style-type: none"> Presné kontaktné údaje osoby zodpovednej za prípad Odozva do 24 hodín Po žiadosti o podporu 24 hodín denne/7 dní v týždni zabezpečíme vhodné

Rozšírená podpora	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
	<ul style="list-style-type: none"> Vyžaduje pozornosť do štyroch hodín 	denne/7 dní v týždni ²	zdroje na pokrytie tohto časového úseku ²
Kritický dopad na obchod	<ul style="list-style-type: none"> Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať Vyžaduje pozornosť do jednej hodiny 	<ul style="list-style-type: none"> Prvá telefonická odozva do jednej hodiny Priradenie prostriedkov pre kritické situácie po 1 hodine³ Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni² 	<ul style="list-style-type: none"> Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni² Prístup a odozva osoby s oprávnením na riadenie zmien do štyroch pracovných hodín

¹ Pracovná doba je zvyčajne definovaná od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov. Pracovná doba sa môže vo vašej krajine mierne líšiť.

² Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu z pôvodných 24 hodín/7 dní v týždni.

³ Zdroje pre kritické situácie pomáhajú pri rýchlom riešení problémov prostredníctvom aktívneho zapojenie sa do riešenia prípadu, eskalácie, zabezpečenia vhodných prostriedkov a koordinácie

Podpora výkonnosti v rámci odozvy na incident

Podpora výkonnosti	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
Štandardný dopad na obchod	<ul style="list-style-type: none"> Stredne závažná strata alebo zhoršenie kvality služieb, možno však pokračovať v práci na primerane zníženej úrovni Vyžaduje pozornosť do štyroch hodín 	<ul style="list-style-type: none"> Prvá telefonická odozva najviac do štyroch hodín v pracovnej dobe¹ Riešenie problémov iba počas pracovnej doby¹ Na požiadanie podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni² 	<ul style="list-style-type: none"> Po žiadosti o podporu 24 hodín denne/7 dní v týždni zabezpečíme vhodné zdroje na pokrytie tohto časového úseku²
Kritický dopad na obchod	<ul style="list-style-type: none"> Strata základného obchodného procesu, práca 	<ul style="list-style-type: none"> Prvá telefonická odozva do 30 minút 	<ul style="list-style-type: none"> Vhodná komunikácia s vedúcim manažérom na

Podpora výkonnosti	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
	<p>nemôže pokračovať</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vyžaduje sa pozornosť do 30 minút 	<ul style="list-style-type: none"> • Priradenie zdrojov pre kritické situácie do 30 minút alebo menej⁴ • Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni² • Prístup k skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft a rýchla eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft³ • Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky 	<p>základe našej požiadavky</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni² • Rýchly prístup a odpoveď

¹ Pracovná doba je zvyčajne definovaná od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov. Pracovná doba sa môže vo vašej krajine mierne líšiť.

² Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu z pôvodných 24 hodín/7 dní v týždni

³ Nie je k dispozícii vo všetkých miestach podpory alebo pre všetky technológie spoločnosti Microsoft.

⁴ Zdroje pre kritické situácie pomáhajú pri rýchlom riešení problémov prostredníctvom aktívneho zapojenie sa do riešenia prípadu, eskalácie, zabezpečenia vhodných prostriedkov a koordinácie.

Správa reaktívnej podpory: Správa reaktívnej podpory poskytuje dohľad nad incidentmi podpory na účely zaistenia včasného vyriešenia a vysokej kvality poskytovanej podpory. Na správu reaktívnej podpory pre všetky žiadosti o podporu sa bude využívať správa poskytovaných služieb. Nižšie sú uvedené služby, ktoré sú poskytované v rámci príslušného základného balíčka podpory:

Na základe tabuliek uvedených vyššie, pre incidenty so štandardným dopadom na obchod je táto služba dostupná na základe žiadosti zákazníka počas pracovného času, odoslanej zdroju spoločnosti Microsoft, ktorý môže na požiadanie poskytnúť aj aktualizácie eskalácie. Pre incidenty s kritickým dopadom na obchod bude spustený a automaticky vykonaný rozšírený proces eskalácie s cieľom poskytnúť rozšírenú podporu a podporu výkonnosti. Priradený zdroj spoločnosti Microsoft je potom zodpovedný za zaistenie pretrvávajúceho technického pokroku v danej veci a poskytnutie aktualizácií stavu a akčného plánu.

Na rozšírené pokrytie mimo pracovného času si môžete zakúpiť ďalšie hodiny správy reaktívnej podpory.

Analýza hlavnej príčiny: Keď o to výslovne požiadate pred ukončením incidentu, vykonáme štruktúrovanú analýzu možných príčin jediného incidentu alebo série súvisiacich problémov. Budete zodpovedať za spoluprácu s tímom spoločnosti Microsoft tak, že mu poskytnete materiály, ako sú log súbory, sieťové stopy alebo iné diagnostické výstupy. Analýza hlavnej príčiny je k dispozícii len pre určité technológie spoločnosti Microsoft a môžu sa za ňu účtovať dodatočné poplatky.

Doplnková správa reaktívnej podpory: Môžete sa rozhodnúť zakúpiť si ďalšie hodiny správy reaktívnej podpory. Tieto zdroje budú dostupné na diaľku a poskytnú danú službu počas pracovných hodín v časovej zóne, ktorá je písomne dohodnutá. Služby sa poskytujú v angličtine a v prípade dostupnosti môžu byť poskytnuté vo vami používanom jazyku. Táto služba je poskytovaná za predpokladu dostupnosti prostriedkov spoločnosti Microsoft.

Správa dodávok služieb

Správa dodávok služieb (SDM) ju súčasťou služieb podpory, pokiaľ nie je inak uvedené tu alebo v objednávke a je stanovená na základe služieb podpory základného balíčka, ktorý ste si zakúpili. Pri zakúpení doplnkových služieb alebo rozšírených služieb a riešení získate doplnkové služby správy dodávok služieb.

Rozšírená podpora a podpora výkonnosti: Služby SDM sa poskytujú digitálne prostredníctvom určeného správcu kont pre zákaznícky úspech. Tento zdroj môže fungovať buď na diaľku alebo v mieste vášho umiestnenia.

Rozsah správy dodávok služieb – podrobnosti

Nasledovné služby SDM sú dostupné tak, ako je uvedené v zakúpenom základom balíčku:

Typy služieb poskytovaných správou dodávok služieb	Balíček	
	A	P
Prispôsobenie organizácie zákazníka	✓	✓
Spravidca aktualizáciami produktov, služieb a zabezpečenia spoločnosti Microsoft	✓	✓
Vývoj a správa programov	✓	✓
Zaradenie do služby Unified Support	✓	✓
Program Cloud Success	✓	✓
Spravovanie výkonných vzťahov	✓	✓
Doplnková správa dodávok služieb	+	+

Typy služieb poskytovaných správou dodávok služieb	Balíček	
	A	P
Správa dodávok služieb v priestoroch zákazníka	+	+

✓ - Zahrnuté ako súčasť základného balíčka.

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Povolenie organizácie zákazníkom: Usmernenia a informácie poskytnuté menovanému správcovi služieb podpory o tom, ako spravovať využívanie služieb Unified Support a pripraviť vás na používanie digitálnych a reaktívnych služieb Unified Support.

Spravidca aktualizáciami produktov, služieb a zabezpečenia spoločnosti Microsoft: Informácie zdieľané s vami o dôležitých pripravovaných funkciách a zmenách produktov a služieb, ako aj bulletinu zabezpečenia pre technológie spoločnosti Microsoft.

Vývoj a správa programov: Aktivity určené na plánovanie, navrhovanie a správu služieb programu podpory vo vašej organizácii, ktoré vám pomôžu získať vyššiu hodnotu z investícií do technológií a služieb spoločnosti Microsoft.

Rozšírená podpora a podpora výkonnosti: Spoločnosť Microsoft vám môže odporučiť rôzne služby, ktoré vám pomôžu dosiahnuť kľúčové obchodné a technologické výsledky, pričom využijú možnosti zahrnuté v základnom balíku, ako aj doplnkové služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Zaradenie do služby Unified Support: Aktivity na podporu vášho zaradenia do služby Unified Support, vrátane zavedenia a podpory samoobslužných schopností v rámci on-line portálu podpory, s cieľom zabezpečiť včasné využívanie služieb Unified Support.

Program Cloud Success: Zahŕňa plánovanie a poskytovanie služieb, ktoré vám pomôžu dosiahnuť špecifické výsledky v oblasti cloudu, čo vám umožní urýchliť implementáciu, prijatie a realizáciu hodnoty cloudových technológií spoločnosti Microsoft.

Spravovanie výkonných vzťahov: Súbor aktivít, ktoré zabezpečujú, že tím technickej podpory spoločnosti Microsoft je v súlade so strategickými prioritami vašej organizácie a angažuje sa v kľúčových rozhodovacích orgánoch v oblasti podnikania a technológií.

Doplnková správa dodávok služieb: Môžete si zvoliť kúpu ďalších vlastných SDM zdrojov na poskytovanie správy dodávok služieb ako súčasť vopred stanoveného rozsahu prác, ktoré nie sú výslovne podrobne opísané v tomto dokumente. Tieto zdroje môžu fungovať buď na diaľku alebo priamo na vašom pracovisku. Táto služba je poskytovaná za predpokladu dostupnosti zdrojov spoločnosti Microsoft.

Správa dodávok služieb v priestoroch zákazníka: Je možné požiadať o návštevy vášho správcu kont vo vašich priestoroch. Na jednotlivé návštevy sa môže vzťahovať dodatočný poplatok. Táto služba je poskytovaná za predpokladu dostupnosti zdrojov spoločnosti Microsoft. V prípade doručenia na pracovisko sa uplatňujú nižšie uvedené obmedzenia.

2.3 Rozšírené služby a riešenia

Okrem služieb, ktoré sa poskytujú ako súčasť základného balíčka alebo ako doplnkové služby, je možné si dokúpiť aj nasledovné rozšírené služby a riešenia. Rozšírené služby a riešenia sú k dispozícii za dodatočný poplatok a môžu byť definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.

Služba	Balíček	
	A	P
Vylepšené určené inžinierske služby	+	+
Rýchla odozva	+	+
Správa udalostí Azure	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+
Developer Support	+ ¹	+ ¹
GitHub Engineering Direct	+	+
Podpora pre Mission Critical	+	+
Azure Engineering Direct	+	+
Odozva na incidenty kybernetickej bezpečnosti spoločnosti Microsoft	+	+

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

+¹ - Doplnková služba, ktorú je možné zakúpiť si v obmedzenom stanovenom rozsahu.

Vylepšené určené inžinierske služby

Vylepšené určené inžinierske služby (Enhanced Designated Engineering, EDE): Prispôbená služba, ktorá zákazníkom poskytuje hĺbkové a priebežné technické zapojenie s komplexnými scenármi. Rozsah tejto ponuky zodpovedá potrebám a požadovaným výsledkom zákazníka tým, že poskytuje prideleného inžiniera, ktorý získa hlboké znalosti o prostredí alebo riešení zákazníka a podporuje obchodné ciele zákazníka, okrem iného vrátane optimalizácie pracovného zaťaženia, prijatia alebo podpory.

Služby EDE možno zakúpiť ako vopred definované ponuky alebo ako blok vlastných hodín, ktoré môžu byť použité na dosiahnutie rozsahom stanovených proaktívnych služieb.

Keď sú zakúpené ako hodiny, EDE prevádzkové hodiny sa odpočítavajú z vášho celkového počtu zakúpených hodín podľa toho, ako sú využité a dodané.

Vopred definované ponuky EDE sú navrhnuté na mieru vášmu prostrediu a aby pomohli dosiahnuť požadovaný výsledok. Tieto ponuky zahŕňajú v štandardnom prevedení aj vopred určené proaktívne služby.

Služby EDE sú zamerané na nasledujúce oblasti:

- Pomoc pri udržaní obsiahleho prehľadu o aktuálnych a budúcich požiadavkách vašej firmy a konfigurácii vášho prostredia informačných technológií za účelom optimalizácie výkonu.
- Dokumentácia a poskytovanie odporúčaní týkajúcich sa používania výstupov zo služieb súvisiacich s podpornými službami (napríklad vyhodnotení možností poskytovania podpory, kontrol stavu, seminárov a programov na vyhodnocovanie rizík)
- Zabezpečenie konzistencie vašich činností v rámci nasadzovania a prevádzky s plánovanými a aktuálnymi implementáciami technológií spoločnosti Microsoft.
- Zlepšenie technických a prevádzkových zručností vašich pracovníkov v IT.
- Pomoc s vývinom a implementáciou stratégií, ktoré pomôžu predchádzať budúcim incidentom a zvýšiť systémovú dostupnosť vašich zahrnutých technológií spoločnosti Microsoft.
- Pomoc s určením hlavnej príčiny opakovaných incidentov a poskytnutie odporúčaní na zabránenie budúcim narušeniam príslušných technológií spoločnosti Microsoft.

Bez ohľadu na to, ako si služby EDE zakúpite, stanovuje sa ich priorita a pridelujú sa na základe zmluvy medzi zmluvnými stranami počas úvodného stretnutia. Príslušné informácie sa zdokumentujú v rámci plánovania poskytovania služieb. V prípade zákazníkov z viacerých krajín musia byť služby EDE priradené v čase uzavretia zmluvy určitým lokalitám

Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby

- Pre podporu vašich služieb EDE sa vyžaduje aktuálna zmluva programu Microsoft Unified Support services. Ak uplynie doba účinnosti vašej zmluvy programu Microsoft Unified Support services alebo ak bude vypovedaná, vaša služba EDE bude vypovedaná k rovnakému dátumu.
- EDE služby sú dostupné v bežnej pracovnej dobe (od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov).
- Služby EDE podporujú konkrétne produkty a technológie spoločnosti Microsoft, ktoré s vami boli dohodnuté a sú uvedené vo vašej objednávke.
- Služby EDE sa poskytujú pre jedno určené miesto poskytovania podpory uvedené v objednávke práce, a to priamo na danom mieste.

Služby Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE): Hĺbkové a trvalé technické zapojenie zamerané na urýchlené riešenie reaktívnych incidentov podpory v súlade s konkrétnymi produktmi a on-line službami spoločnosti Microsoft, ktoré ste si vybrali a ktoré sú uvedené v objednávke prác. Služby REDE bude poskytovať poverený inžinier, ktorý získa hlboké znalosti o používaní produktov spoločnosti Microsoft a on-line služieb vo vašom prostredí. Prevádzkové hodiny služby REDE sa odpočítavajú z vášho celkového počtu zakúpených hodín podľa toho, ako sú využité a dodané.

Služby REDE sú zamerané na nasledujúce oblasti:

- Usporiadanie úvodnej schôdze s cieľom prediskutovať priority a odporúčania. Výsledky tejto schôdze budú zdokumentované v pláne poskytovania služieb.
- Podieľanie sa na riešení incidentov podpory so závažnosťou 1 a závažnosťou A.
- Na vašu žiadosť sa budeme podieľať aj na riešení incidentov podpory s inou závažnosťou.
- Spolupráca so zdrojmi spravovania poskytovania služieb a spravovania reaktívnych služieb, ako aj s ďalšími zdrojmi spoločnosti Microsoft zapojenými do činností súvisiacich s incidentmi

podpory, s cieľom uľahčiť efektívne a účinné riešenie incidentov reaktívnej podpory a plánovanie prevencie incidentov v budúcnosti.

- **Reaktívne služby**

- Rozvíjanie a udržiavanie hlbokých znalostí o používaní našich produktov a on-line služieb vo vašom prostredí a zapracovanie týchto znalostí do činností súvisiacich s riešením incidentov podpory.
- Poskytovanie informácií inžiniermi technickej podpory spoločnosti Microsoft o použití našich produktov a on-line služieb vo vašom prostredí.
- Poskytovanie pokročilých odborných znalostí v oblasti riešenia problémov a ladenia s cieľom uľahčiť rýchle riešenie incidentov podpory.
- Ak je to pre príslušné produkty a on-line služby spoločnosti Microsoft dostupné, vykonanie analýzy hlavných príčin incidentov s kritickým vplyvom na podnikanie a poskytnutie odporúčaní, ako možno podobné problémy v budúcnosti zmierniť.
- Okrem toho môže inžinier REDE podľa potreby prizvať ďalšie technické zdroje.

- **Proaktívne služby**

- Zdokumentovanie a zdieľanie odporúčaní týkajúcich sa využívania proaktívnych služieb podpory (napr. revízie podporovateľnosti, kontroly stavu, workshopy a programy evaluácie rizík) s cieľom identifikovať príležitosti na zlepšenie prevádzkyschopnosti a zmiernenie porúch kritických obchodných funkcií.
- Inžinier REDE môže dohodnuté proaktívne služby poskytnúť na vašu žiadosť.

Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby

- Aby sme mohli poskytovať služby REDE, musíte uzavrieť a dodržiavať zmluvu programu Microsoft Unified Support. Ak uplynie doba účinnosti vašej zmluvy programu Microsoft Unified Support services alebo ak bude vypovedaná, vaša služba REDE bude vypovedaná k rovnakému dátumu.
- Inžinier REDE sa priraďuje navyše k zdroju technických riešení spoločnosti Microsoft zodpovednému za riešenie incidentov podpory.
- Služby REDE sú dostupné v bežnej pracovnej dobe (od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov).
- Služby REDE sú dodávané na určené miesto (miesta) podpory, kde sú tieto služby zakúpené, ako je uvedené vo vašej objednávke prác.
- Služby REDE sa poskytujú na diaľku, pokiaľ nie je vopred písomne dohodnuté inak. Ak sú návštevy na mieste vzájomne odsúhlasené a nie sú uhradené vopred, budeme vám fakturovať primerané cestovné výdavky a výdavky na stravu.
- Služby REDE neupravujú časy reakcie na incidenty reaktívnej podpory, ktoré sa uplatňujú prostredníctvom iných ponúk podpory spoločnosti Microsoft, na ktoré máte nárok.

Vaše povinnosti

Optimalizácia výhod vašich služieb REDE je podmienená splnením nasledujúcich povinností. Ak si tieto povinnosti nespĺníte, môže pri poskytovaní služby dochádzať k omeškaniam alebo to môže obmedziť našu schopnosť poskytovať tieto služby.

- Inžinierovi REDE poskytnete orientáciu, školenia, dokumentáciu a ďalšiu komunikáciu podľa potreby, aby ste uľahčili získanie podrobných znalostí o používaní našich produktov a on-line služieb vo vašom prostredí.
- Požiadavky na incidenty podpory musíte iniciovať vy a aktívne sa s nami podieľať na ich diagnostike a riešení.
- Musíte vystupovať ako správca svojho prostredia.
- Na požiadanie musíte poskytnúť informácie o riešení problémov (napríklad súbory denníka ladenia a sledovania).

Rýchla odozva Azure

Rýchla odozva Azure: Rýchla odozva Azure poskytuje zrýchlenú reaktívnu podporu pre vaše cloudové služby nasmerovaním podpory incidentov k technickým odborníkom a poskytuje zapojenie do cloudu pre prevádzkové tímy, ako sa to vyžaduje.

Pre služby rýchlej odozvy Azure pre vaše komponenty Microsoft Azure je potrebné oznámiť incident cez portál cloudových služieb. Vaša požiadavka na podporu riešenia problémov bude priamo smerovaná na technikov rýchlej odozvy Azure s odbornými znalosťami v oblasti cloudových služieb. Zatiaľ čo incidenty môžu vyžadovať zdroje od profesionálov štandardnej podpory na riešenie problémov, tím rýchlej odozvy Azure zostáva aj naďalej primárne zodpovedný za incidenty 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365 dní v roku.

Pre komponenty Azure je doba odozvy pre podporu riešenia problémov uvedená v nasledovnej tabuľke a nahrádza všetky predpokladané časy podpory odozvy v základnom balíku. Rýchla odozva Azure sa nevzťahuje na Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, testovacia základňa pre M365 alebo Microsoft Mesh.

Zakúpenie služby rýchlej odozvy Azure závisí od dostupnosti zdrojov. Viac informácií o dostupnosti vám poskytne váš správca kont pre zákaznícky úspech.

Závažnosť rýchlej odozvy Azure a odpovede	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
Kritický dopad na obchod <ul style="list-style-type: none"> • Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať • Vyžaduje sa pozornosť do 15 minút 	Prvá telefonická odozva do 15 minút Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni ¹	Oznámenie situácie vašim vedúcim manažérom podľa požiadavky Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie

Závažnosť rýchlej odozvy Azure a odpovede	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
	Prístup k skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft ² Rýchla eskalácia prevádzkovým tímom cloudu v spoločnosti Microsoft Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky	nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni ¹ Rýchly prístup a odpoveď

¹ Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu z pôvodných 24 hodín/7 dní v týždni

² Popora riešenia problémov v rámci rýchlej odozvy Azure je dostupná iba v angličtine a japončine.

Správa udalostí Azure

Správa udalostí Azure od spoločnosti Microsoft (Azure Event Management, „AEM“): AEM poskytuje zlepšenú proaktívnu a reaktívnu podporu v priebehu plánovaných kritických obchodných udalostí zákazníkov.

Pred definovaným oknom udalosti tím AEM vykoná evaluáciu udalosti a riešenia v rozsahu, poskytnúť odporúčania na zmiernenie všetkých identifikovaných rizík a bude k dispozícii 24 hodín denne počas definovaného obdobia pokrytia udalosti.

Za kritickú obchodnú udalosť v oblasti pôsobnosti tejto služby považujeme aktivitu očakávanú zákazníkom, ktorá pre zákazníka predstavuje veľké riziko/dopad, a preto si vyžaduje vyššiu úroveň dostupnosti a výkonu služieb.

Príklady kritických obchodných udalostí:

- predvídateľné vysoké zaťaženie existujúceho riešenia
- nasadenie novej funkcie do existujúceho riešenia Azure
- nasadenie nového riešenia do Azure
- migrácia z lokálneho alebo iného poskytovateľa cloudu do Azure

AEM podporuje kritické obchodné udalosti, používajú základné služby Microsoft Azure. Každá udalosť sa vzťahuje na jedno riešenie Azure, ak zákazník potrebuje podporu viacerých riešení Azure, musí si zakúpiť ďalšie udalosti. Riešenie Azure je definované ako súbor predplatených Azure a zdrojov Azure, ktoré sa pripájajú k spoločnému obchodnému výsledku s cieľom poskytovať zákazníkom produkty alebo služby. AEM vyhodnotí riešenie zákazníka počas obdobia hodnotenia pred udalosťou a zákazníkovi písomne oznámi identifikované riziká.

V rámci aktivít pred udalosťou AEM:

- posúdi a oboznámi sa s vaším riešením.
- identifikujte možné problémy a riziká ovplyvňujúce prevádzkyschopnosť a stabilitu.
- vykoná posúdenia kapacity a odolnosti na platforme Azure.

AEM poskytne písomnú dokumentáciu o výsledkoch svojho hodnotenia vrátane opatrení na zmiernenie možných rizík ovplyvňujúcich dobu prevádzky a stabilitu.

Kritické obchodné udalosti môžu byť kryté až 5 kalendárnych dní po sebe; zákazníci sa môžu rozhodnúť zakúpiť si toľko kritických obchodných udalostí, koľko je potrebné, aby nasledovali po sebe a pokryli celé trvanie predpokladaného dopytu, ak je tento čas dlhší ako 5 po sebe nasledujúcich kalendárnych dní.

Správa udalostí Azure závisí od dostupnosti zdrojov, podrobnosti o dostupnosti si vyžiadajte od svojho obchodného manažéra pre úspech zákazníkov. Podpora sa nebude poskytovať s výnimkou kritických obchodných udalostí, ktoré boli vopred naplánované a písomne potvrdené najmenej 6 kalendárnych týždňov pred začiatkom udalosti, pokiaľ sa so spoločnosťou Microsoft nedohodnete inak. Spoločnosť Microsoft môže podľa vlastného uváženia obmedziť rozsah hodnotenia pred udalosťou, ak sa rozhodne prijať udalosť, ktorá nebola oznámená dostatočne vopred. Služba AEM môže byť zrušená, ak zákazník nie je schopný poskytnúť primerané zdroje alebo reakcie počas poskytovania služby AEM.

AEM je k dispozícii len pre zákazníkov, ktorí majú riešenia vo verejnom cloude Azure. AEM nie je k dispozícii pre zákazníkov, ktorí majú vládne alebo suverénne cloudové prostredia Azure. Služba AEM je k dispozícii len v angličtine a neponúka žiadne služby podpory v miestnom jazyku.

V prípade cloudových riešení Azure by sa žiadosti o podporu súvisiace s incidentmi počas udalosti mali podávať prostredníctvom portálu Microsoft Azure, pričom sa v opise prípadu uvedie AEM.

Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
<p>Kritický dopad na obchod</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať • Vyžaduje sa pozornosť do 15 minút 	<p>Prvá telefonická odozva do 15 minút a rýchla eskalácia v rámci spoločnosti Microsoft²</p> <p>Priradenie zdrojov pre kritické situácie do 30 minút alebo menej.</p> <p>Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Prístup ku skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft a rýchla</p>	<p>Oznámenie situácie vašim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p> <p>Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p>

	<p>eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft</p> <p>Zapojenie inžinierov podpory, ktorí poznajú konfiguráciu vášho riešenia. Ak je to vhodné, môžu títo inžinieri pomáhať a usmerňovať proces správy incidentov</p> <p>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p>	
--	--	--

¹ Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne reagovať, aby spoločnosť Microsoft mohla pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu 24 hodín/7 dní v týždni.

² Služby podpory AEM sú dostupné iba v angličtine.

Spoločnosť Microsoft poskytne po udalosti dodatočné zhrnutie všetkých prípadov otvorených počas okna reaktívnej podpory a zabezpečí vyriešenie týchto prípadov.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: poskytuje rozšírenú podporu pre kľúčovú pracovnú záťaž vášho nájomníka alebo nájomníkov produktov Microsoft Office 365, ktorá zahŕňa prioritný prístup k technickému tímu Office 365. Táto služba bude k dispozícii uvedenému nájomníkovi alebo nájomníkom za dodatočný poplatok a je definovaná v prílohe uvedenej vo vašej objednávke prác.

Developer Support

Developer Support: poskytuje hlbšiu proaktívnu technickú podporu založenú na znalostiach o cloude počas životného cyklu vývoja aplikácií pre zákazníckych vývojárov, ktorí budujú, nasadzujú a podporujú aplikácie na platforme spoločnosti Microsoft.

Developer Support predstavuje komplexnú podporu, ktorá zákazníkom pomôže v oblastiach ako sú architektúra cloudu, vyhodnotenie zraniteľnosti, riešenia ALM/DevOps, životný cyklus vývoja zabezpečenia, recenzie kódov, výkonnosť a monitorovanie, modernizácia aplikácií, implementácia, riadenie školení a testovanie „internet of things (IoT)“. Technická podpora Developer Support je k dispozícii za dodatočný poplatok.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: Poskytuje zákazníkom prioritný prístup k určenému tímu podpory GitHub a menovanému inžinierovi spoľahlivosti zákazníkov GitHub (Customer Reliability Engineer, CRE), ktorý dôkladne pozná vaše prostredie GitHub. Okrem toho sú súčasťou ponuky GitHub Engineering Direct aj štvrtročné revízie vrátane proaktívneho poradenstva založeného na kontrolách stavu a analýze požiadaviek.

Podpora Mission Critical

Podpora pre Mission Critical: poskytuje vyššiu úroveň podpory pre definovanú skupinu produktov a online služieb spoločnosti Microsoft, ktoré tvoria súčasť vášho dôležitého obchodného riešenia, ako je to uvedené vo vašej objednávke prác. Podpora pre Mission Critical (Support for Mission Critical, SfMC) poskytuje prispôsobený program služieb podpory, je k dispozícii za dodatočný poplatok a je definovaná v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác. Pre podporu vašich služieb SfMC sa vyžaduje aktuálna zmluva programu Microsoft Unified Support. Ak uplynie doba účinnosti vašej zmluvy programu Microsoft Unified Support alebo ak bude vypovedaná, vaša služba SfMC bude vypovedaná k rovnakému dátumu.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct:

1. Prehľad a rozsah pokrytia

Azure Engineering Direct (AED) poskytuje rozšírenú podporu pre produkčné prostredie Microsoft Azure zákazníka, ktorá zahŕňa prioritný prístup priamo k tímu technikov služieb Azure.

Cieľom AED je zrýchliť čas, za ktorý zákazník získa hodnotu zakúpených služieb Azure, a to vďaka silným technickým zručnostiam tímu AED, dôkladnej znalosti zákazníka a schopnosti zapojiť hlavnú inžiniersku organizáciu Azure. To AED umožňuje presadzovať záujmy zákazníkov v rámci inžinierstva a poskytovať im prispôsobené služby, ktoré lepšie spĺňajú ich technické obchodné potreby.

Táto služba vylepšenej podpory bude k dispozícii len pre všetky platne licencované, komerčne vydané a všeobecne dostupné produkty Microsoft Azure a predplatné cloudových služieb zákazníka, ako je uvedené v prílohe A tejto objednávky prác, ktoré sú zakúpené zákazníkom alebo pridruženou spoločnosťou zákazníka: i) v rámci licenčných zápisov a zmlúv, ako je uvedené v prílohe A; a ii) počas doby platnosti tejto objednávky prác. Takéto produkty a predplatné vylučujú tie, ktoré si zakúpila akákoľvek strana, ktorá nie je pridruženou spoločnosťou zákazníka k dátumu začatia poskytovania podpory, a ktoré sú ďalej označované ako „registrované predplatné“.

Poplatky za vylepšenú službu podpory Microsoft Unified uvedené vyššie sú založené na odstupňovanej štruktúre sadzieb a sú uvedené spolu s celkovou sumou za každý rok za platne licencované, komerčne vydané a všeobecne dostupné produkty Microsoft Azure a predplatné cloudových služieb zákazníka, ako je uvedené v prílohe A tejto objednávky prác (súhrnne „odhadované výdavky na produkt“) s cieľom vyčíslieť poplatky zákazníka za Microsoft Unified Azure Engineering Direct za obdobie podpory, ako je opísané v objednávke prác zákazníka.

Ak je odhadovaný výdavok zákazníka na produkt v čase uzavretia zmluvy rovný alebo vyšší ako 60 000 000 USD (šesťdesiat miliónov dolárov) alebo ak sa zákazník rozhodne zaplatiť minimálnu cenu za rozšírené funkcie, ako je podrobne uvedené v objednávke prác, zákazník má počas celého zmluvného obdobia nárok na všetky funkcie uvedené v častiach 2.1 a 2.2. Títo zákazníci sú ďalej definovaní ako „zákazníci s rozšírenými funkciami“. Všetci ostatní zákazníci majú nárok len na funkcie uvedené v časti 2.1.

AED bude so zákazníkom počas prvých šesťdesiatich (60) dní platnosti objednávky prác spolupracovať na zaradení registrovaných predplatných zákazníka. Činnosti sú AED počas prvých šesťdesiatich dní obmedzené na zaradenie a zisťovanie informácií s cieľom oboznámiť sa s obchodnými a technickými potrebami zákazníka. Aby sa mohol tím AED oboznámiť s cieľmi, podnikaním, projektami a prostredím,

zákazníka, musí zákazník na požiadanie poskytnúť dokumentáciu a zúčastniť sa na aktivitách zaradenia počas prvých šesťdesiatich (60) dní trvania zmluvy.

Medzi technológie mimo rozsahu tejto vylepšenej služby podpory patria okrem iného clody pre vládu USA, Azure StorSimple, GitHub AE, komunikačné služby Azure alebo správa fakturácie a predplatného, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base pre M365, Microsoft Mesh alebo Universal Print.

2. Funkcie

V prípade reaktívnych scenárov by mali byť požiadavky iniciované pomocou prípadu podpory s využitím Problem Resolution Support (ďalej len „PRS“), ako je uvedené v opise služby, na ktorý sa odkazuje v objednávke prác zákazníka. Upozorňujeme, že sa použije štandardný očakávaný čas odozvy. Prípady podpory budú v prípade potreby ďalšej podpory rozdelené do špecializovaných tímov.

AED sa riadi definíciami závažnosti incidentu, odhadovaným počítačným časom odozvy a požiadavkami na predkladanie žiadostí, ktoré sú podrobne uvedené v objednávke prác zákazníka. Prvotná odozva na incidenty Azure bude zabezpečená inžiniermi podpory Azure Rapid Response, ako je uvedené v popise služby, na ktorý sa odkazuje v objednávke prác zákazníka.

Títo technici podpory posúdia a určia, či sú na vyriešenie incidentu, ktorý sa týka len registrovaných predplatných zákazníka, potrebné ďalšie technické zdroje, a v prípade potreby ho eskaluje AED a zapojí ďalšie príslušné technické tímy v rámci skupiny produktov, aby okamžite pomohli pri riešení incidentu.

2.1 Poskytované všetkým zákazníkom:

rozhranie Direct Engineering: Cieľom týchto služieb je presadzovať a podporovať naliehavé potreby zákazníkov v spolupráci s technikmi s cieľom stanoviť priority opráv a urýchliť ich prijatie.

- Advokát pre Azure Engineering. AED bude spolupracovať s prevádzkovým tímom cloudu zákazníka s cieľom dosiahnuť pozitívne výsledky projektov v rámci registrovaných predplatných, ktoré budú založené na pochopení ich vplyvu na Azure s cieľom dosiahnuť odblokovanie zákazníkov a zrýchlenie času potrebného na zmiernenie dopadov.
- Krízový manažment riadený technikmi. Ak technici podpory Azure Rapid Response eskalujú incident na AED, AED bude spolupracovať s tímami služieb Azure, aby sa umožnilo rýchlejšie zapojenie odborníkov na danú oblasť a priebežná krízová komunikácia a riadenie, čo vedie k nepretržitej dostupnosti na zrýchlenie času odozvy a zmiernenie následkov. Technici podpory Azure Rapid Response môžu eskalovať AED len tie incidenty, ktoré spadajú do rozsahu zmluvy Azure Rapid Response.
- Organizácia správy problémov. AED bude spolupracovať so zákazníkom a tímami služieb Azure s cieľom zabrániť opakovaniu kritických incidentov u zákazníka prostredníctvom cielených opráv, ktoré zlepšia odolnosť infraštruktúry zákazníka a stabilitu platformy Azure s cieľom dosiahnuť uzavretý cyklus. AED rozširuje službu analýzy koreňových príčin (Root Cause Analysis, RCA) opísanú v opise služby, na ktorú sa odkazuje v objednávke prác zákazníka. Ak o to zákazník výslovne požiada pred uplynutím siedmich (7) kalendárnych dní od ukončenia incidentu, AED vykoná štruktúrovanú analýzu potenciálnych príčin jedného incidentu alebo série súvisiacich problémov obmedzených na produkty a predplatné cloudu zákazníka, ktoré nemajú vplyv na

iných zákazníkov. Zákazník bude zodpovedať za spoluprácu s tímom spoločnosti Microsoft tak, že mu poskytnete materiály, ako sú log súbory, sieťové stopy alebo iné diagnostické výstupy. RCA sú k dispozícii len na požiadanie prostredníctvom technika AED zákazníka pre incidenty, ktoré majú vplyv na výrobu. RCA sa poskytne do desiatich (10) pracovných dní od podania žiadosti alebo zmiernenia následkov incidentu, podľa toho, čo nastane neskôr.

Urýchlenie obchodných výsledkov:Tieto činnosti podporujú obchodné ciele zákazníka v celom ekosystéme Azure, aby pomohli urýchliť dosiahnutie hodnoty zákazníka s cieľom zlepšiť návratnosť investícií (return on investment, ROI).

- Doručenie proaktívnych plánov na zlepšenie služieb. AED bude spolupracovať so zákazníkom na riešení aktuálnych problémov zákazníkov prostredníctvom analýzy nových trendov v spolupráci s tímami služieb Azure. Táto analýza sa môže zamerať na rôzne oblasti vrátane odolnosti riešenia zákazníka, bezpečnosti, výkonu alebo optimalizácie nákladov a môže viesť k odporúčaniam na implementáciu zo strany zákazníka. Môže tiež zahŕňať činnosti, ako sú nácviky incidentov, zmiernovanie rizikovej infraštruktúry a podpora predprodukčného testovania, ak je to vhodné vzhľadom na zameranie analýzy. V priebehu dvanástich mesiacov možno požiadať o dva (2) plány na zlepšenie služieb (Service Improvement Plans, SIP).
- Podpora pre kritické projekty zákazníka. AED bude spolupracovať s ostatnými rolami zákazníka spoločnosti Microsoft a technickými tímami Azure s cieľom urýchliť dosiahnutie hodnoty všetkých registrovaných predplatných a zabezpečiť, aby sa kritické projekty zákazníka spustili podľa plánu tým, že sa bude snažiť minimalizovať čas potrebný na zapojenie príslušných odborníkov v oblasti Azure, podľa možnosti odstrániť technické prekážky a skrátiť čas potrebný na zmiernenie následkov eskalovaných incidentov.
- Získanie využiteľných informácií a prehĺbenie znalostí a odbornosti zákazníkov v rámci tímov dodávajúcich služby Azure. V rámci všetkých registrovaných predplatných bude AED vzdelávať tímy poskytujúce podporu Azure o obchodných a technických potrebách zákazníka, aby umožnila prispôsobenie skúseností s cieľom splniť ich obchodné požiadavky, urýchliť zmiernovanie incidentov a zlepšiť celkové skúsenosti zákazníka s podporou Azure.
- Podnety od zákazníkov. Spoločnosť Microsoft poskytuje prostredníctvom niekoľkých komunikačných kanálov možnosti, ktoré môže zákaznícka organizácia využiť na predloženie návrhov týkajúcich sa vývoja funkcií a služieb Azure. Získané podnety sa predkladajú priamo vedeniu spoločnosti Microsoft v oblasti inžinierstva služieb. Tím skúseností zákazníkov so službami Azure (Customer Experience, CXP) koordinuje možnosti poskytovania informácií. Po aktivácii služby AED tím CXP nadviaže dialóg s organizáciou zákazníka prostredníctvom prideleného manažéra pre úspech zákazníka s cieľom vytvoriť komunikačné kanály.

2.2 Rozšírené funkcie:Tieto funkcie sú obmedzené na zákazníkov s rozšírenými funkciami, ako je definované vyššie. Nárok na tieto funkcie majú len zákazníci, ktorí spĺňajú túto definíciu a sú takto označení v objednávke prác zákazníka.

- Monitorovanie platformy: AED využíva znalosti o prostredí Azure zákazníka a internú telemetriu z viac ako 20 služieb Azure na konfiguráciu monitorov so špecifickými prahovými hodnotami týkajúcimi sa kapacity, výkonu (napríklad latencie), pripojenia (napríklad chyby autorizácie)

alebo dostupnosti. Niektoré služby Azure môžu byť zo zoznamu vylúčené; zákazník si môže vyžiadať zoznam zahrnutých služieb od svojho manažéra pre úspech zákazníka (customer success account manager, CSAM) alebo od tímu AED počas zaradenia. AED pokryje až sedem (7) vzájomne dohodnutých „scenárov monitorovania“, ktoré sú definované ako súbor zdrojov Azure, ktoré riadia konkrétnu činnosť. Monitory a nastavené prahové hodnoty využívajú dôvernú telemetriu Microsoft Azure a nebudú zdieľané ani sprístupnené zákazníkovi. Tieto scenáre budú definované počas šesťdesiatdňového obdobia zaradenia AED. Zákazník sa musí plne zúčastniť na procese definovania a poskytnúť všetky požadované materiály. Monitory budú pripravené na testovanie do 30 dní od ukončenia obdobia zapracovania. Keď je testovanie monitorov dokončené a spoločnosť Microsoft oznámi zákazníkovi, že monitory sú v prevádzke, AED poskytuje nepretržité pokrytie, ktoré reaguje a rieši všetky monitory spustené na základe prahovej hodnoty nastavenej spoločnosťou Microsoft prostredníctvom zahrnutej funkcie „Krizové riadenie vedené technikmi“, ktorá je definovaná vyššie. Ak zákazník nevytvoril prípad podpory s využitím podpory na riešenie problémov („PRS“), ako je uvedené v opise služby, na ktorý sa odkazuje v objednávke prác zákazníka pre identifikovaný problém, potom tím AED požiada zákazníka o vytvorenie prípadu podpory, aby sa uľahčilo úsilie o zmiernenie.

- Zvýhodnené riešenie výpadkov platforiem: Počas výpadku systému Azure, ktorý je definovaný ako výpadok, ktorý má vplyv na viacerých zákazníkov a je vyhlásený na portáli Azure, bude AED poskytovať prispôbenú komunikáciu vopred určeným zákazníckym kontaktom, aby ich informovala o situácii a poskytla podrobnosti o tom, ako ich môže výpadok ovplyvniť, keď budú k dispozícii. Na žiadosť zákazníka bude AED spolupracovať so zákazníkom na samoregulácii, napríklad na prípadnom prechode do inej zóny dostupnosti.
- Globálna podpora Know-Me pre technický krízový manažment: Rozšírené globálne, zákazníkom prispôbené pokrytie funkcie „technického krízového manažmentu“ definovanej vo vyššie uvedenej sekcii, ktoré umožňuje prispôbenejšie a konzistentnejšie služby mimo primárnych pracovných hodín. Táto rozšírená skúsenosť sa môže podľa potreby rozšíriť aj na ďalšie funkcie. „Know-me“ je definované ako znalosť obchodného kontextu a prostredia zákazníka s cieľom urýchliť zmiernovanie incidentov a zlepšiť celkový zážitok zákazníka z podpory Azure.

3. Podmienky a nevyhnutné predpoklady

Okrem podmienok a predpokladov uvedených v objednávke prác zákazníka je poskytovanie služieb spoločnosťou Microsoft, ako je uvedené v tejto prílohe, založené na nasledujúcich podmienkach a predpokladoch:

- a) Poskytovanie služieb AED spoločnosťou Microsoft závisí od spolupráce zákazníka, jeho aktívnej účasti a včasného plnenia pridelených povinností.
- b) Zákazník bude udržiavať aktívny plán služieb Microsoft Enterprise Support a zmluvu Azure Rapid Response počas celej doby platnosti tohto dodatku.
- c) Všetky funkcie sú k dispozícii len v anglickom jazyku.
- d) Doručenie sa uskutoční na diaľku, ak nie je písomne dohodnuté inak. Ak sú návštevy na mieste vzájomne odsúhlasené a nie sú uhradené vopred, spoločnosť Microsoft bude zákazníkovi fakturovať primerané cestovné výdavky a výdavky na ubytovanie a stravu.
- e) Ak incident nie je izolovaný v rámci organizácie zákazníka a ovplyvňuje väčšiu časť prostredia Azure, zdroje technického zabezpečenia služieb nebudú môcť určiť priority obnovenia služby.

- f) Pokrytie AED sa nevzťahuje na žiadne lokálne technológie, používateľské zariadenia, klientsky softvér Microsoft ani na technológie identity a overovania.
- g) Právo zákazníka na službu AED opísanú v tejto prílohe je podmienené dodržiavaním podmienok uvedených v objednávke prác a v tejto prílohe.
- h) Služby AED sú určené na podporu používania predplatných registrovaných zákazníkom. Spoločnosť Microsoft bude tieto služby poskytovať len na interné obchodné účely zákazníka. Spoločnosť Microsoft nebude poskytovať tieto služby zákazníkom zákazníka.
- i) AED nebude poskytovať podporu pre žiadny kód, ktorý nie je od spoločnosti Microsoft, ani pre žiadny kód, ktorý bol upravený spoločnosťou Microsoft, zákazníkom alebo dodávateľom tretej strany.

Odozva na incidenty kybernetickej bezpečnosti spoločnosti Microsoft

Odozva na incidenty kybernetickej bezpečnosti spoločnosti Microsoft (Microsoft Cybersecurity Incident Response, MSCIR): Poskytuje globálne vyšetovanie a poradenstvo s cieľom pomôcť vyhodnotiť rozsah kybernetického útoku, zvládnuť incident a obnoviť kritické systémy s možnosťou podpory na mieste a/alebo na diaľku. Tieto služby pomáhajú znížiť riziko cieľených kybernetických útokov a lepšie zmierniť škody spôsobené bezpečnostnou krízou. Služba odozvy na incidenty kybernetickej bezpečnosti spoločnosti Microsoft sa musí zakúpiť ako samostatný doplnok k existujúcej zmluve Unified Support. Rozsah zapojenia MSIR bude definovaný v čase incidentu.

Za určitých naliehavých okolností môže zákazník požiadať a splnomocniť spoločnosť Microsoft na zahájenie poskytovania služieb MSCIR pred zakúpením služby MSCIR alebo pridaním ďalších hodín k existujúcej službe MSCIR (ďalej len „doplnková dohoda“). Bez ohľadu na akékoľvek protichodné ustanovenia, ak zákazník poverí spoločnosť Microsoft začatím prác pred uzavretím doplnkovej dohody, zákazník súhlasí s tým, že (a) podnikne všetky kroky, ktoré sú primerane potrebné na čo najrýchlejšie uzavretie doplnkovej dohody, (b) zostáva plne zodpovedný a súhlasí s tým, že zaplatí za služby poskytnuté pred uzavretím doplnkovej dohody podľa faktúry vystavenej spoločnosťou Microsoft, a (c) spoločnosť Microsoft nebude zodpovedná za žiadne konanie alebo opomenutie súvisiace s oprávnenými prácami, ku ktorým dôjde pred podpisom, a zákazník preberá všetky súvisiace riziká.

Ďalšie informácie týkajúce sa zákaziek MSCIR (napr. ceny a rozsah práce) alebo informácie o proaktívnych ponukách sú k dispozícii prostredníctvom vášho obchodného manažéra pre úspech zákazníkov (Customer Success Account Manager, CSAM).

2.4 Podpora pre viaceré krajiny

Prehľad služieb podpory pre viaceré krajiny

V spojení s balíkmi Microsoft Unified Enterprise podpora viacerých krajín poskytuje podporu na viacerých miestach podpory, ako je to uvedené v objednávke prác (alebo objednávkach prác). Nasleduje opis štruktúry podpory pre viaceré krajiny:

- **Hostiteľ:** Toto je miesto podpory, kde ste v objednávke prác uzavreli zmluvu na služby Microsoft Unified Support. Toto bude primárne miesto poskytovania podpory vášho správcu kont pre úspech zákazníka.
- **Zo servera ku klientovi:** Toto je miesto poskytovania podpory určené vo vašej objednávke prác ako miesto využívania služieb Microsoft Unified Enterprise, ktoré sa líši od hostiteľského miesta, a máte nárok na služby, ktoré si zakúpite alebo objednáte pre dané miesto.

Spôsob zakúpenia

Tento SCSD popisuje dostupné služby podpory pre viaceré krajiny. Konkrétne služby a ich rozsah, ak je uplatniteľný, bude uvedený v príslušnej objednávke prác podľa miesta podpory.

Služby opísané v tomto dokumente môžu byť doručené na vaše miesto/-a podpory určené v hostiteľskej objednávke prác a môžu byť prípadne alokované hostiteľom, ako súčasť vašej zmluvy na služby podpory Microsoft Unified Enterprise s nasledujúcimi úpravami:

- **Služby základného balíka:** Pokiaľ nie je uvedené inak, služby základného balíka (označené ako „✓“) budú k dispozícii na určených miestach podpory alebo podľa toho, ako sú priradené pre jednotlivé miesta podpory hostiteľom v jeho objednávke prác.
- **Reaktívne služby:** Reaktívne služby môžu byť poskytované na diaľku aj do iných miest, ako je miesto hostiteľa.
- **Správa dodávok služieb (SDM):** Ako je uvedené vo vašej objednávke prác, SDM môžu byť doručené na určené hostiteľské miesto/-a a miesto/-a zo servera ku klientovi. Dostupnosť služieb SDM, ktoré sú zahrnuté vo vašom základnom balíku, prideli hostiteľ a bude spravovať hostiteľský správca kont pre zákaznícky úspech. Dodávka SDM bude obmedzená na pracovné hodiny miesta hostiteľa. Pri zakúpení doplnkových služieb alebo rozšírených služieb a riešení sa môžu vyžadovať doplnkové služby SDM.
 - **Doplnkové SDM:** Ďalšie zdroje SDM môžu byť zakúpené pre hostiteľské miesto/-a podpory alebo miesto/-a zo servera ku klientovi, ako je uvedené v objednávke prác, a budú doručené na určené miesto podpory. Závisí od dostupnosti zdrojov a vyššie uvedeného.

Dostupnosť voliteľných služieb (tých, ktoré sú označené „+“ vo vyššie uvedených tabuľkách) je nasledovná:

- **Proaktívne služby**
 - Možno budete mať nárok na proaktívne služby v rozsahu, ktorý bude uvedený na vašej objednávke prác a budú k dispozícii na mieste/-ach podpory špecifikovaných vo vašej objednávke prác, okrem krajín, ktoré sú výnimkou.
 - **Poradca pre technickú podporu (Support Technology Advisor, STA):** Služby STA budú k dispozícii na mieste/-ach podpory, ktoré sú uvedené vo vašej objednávke prác, a podliehajú dostupnosti zdrojov.
 -
- **Služby údržby – analýza základných príčin:** Zakúpené služby budú k dispozícii zamestnancom na určenom/-ých mieste/-ach podpory.
- **Rozšírené služby a riešenia:** Všetky rozšírené služby a riešenia je možné zakúpiť na použitie na hostiteľských miestach alebo miestach zo servera ku klientovi. Použitie podľa dostupnosti. Môžu platiť ďalšie obmedzenia.
- Ostatné zakúpené služby podpory budú k dispozícii na mieste/-ach podpory určených vo vašej objednávke prác.

Doplňujúce podmienky pre podporu vo viacerých krajinách

Okrem týchto podmienok a požiadaviek uvedených tu a v objednávke prác je naše poskytovanie služieb, ako je uvedené v tomto dokumente, založené na nasledujúcich predpokladoch a domnienkach:

- Zamestnancom v neurčených miestach poskytovania podpory môžeme povoliť, aby sa podieľali na proaktívnych službách poskytovaných na diaľku, ktoré boli zakúpené pre hostiteľské miesto podpory alebo miesto podpory zo servera ku klientovi a určené v objednávke prác. Takáto účasť bude povolená podľa uváženia spoločnosti Microsoft.
- Proaktívne kredity je možné vymieňať iba medzi hostiteľskými miestami podpory a miestami podpory zo servera ku klientovi uvedenými v objednávke prác, pokiaľ nie je uvedené inak. Všetky výmeny sa uskutočnia na základe súčasných mien a sadzieb proaktívnych kreditov v príslušných miestach podpory. Aktuálne sadzby vám môže poskytnúť zástupca pre služby spoločnosti Microsoft. Akékoľvek výmeny vedúce k zlomkovým proaktívnym kreditom sa zaokrúhľia smerom nahor na najbližšiu jednotku. Proaktívne kredity sa nemôžu vymieňať za alebo od krajín, ktoré sú výnimkou.
- Zákazník nesie výlučnú zodpovednosť za akékoľvek daňové povinnosti, ktoré vzniknú v dôsledku distribúcie alebo výmeny zakúpených služieb podpory medzi hostiteľskými miestami podpory a miestami podpory zo servera ku klientovi.
- Zmeny alebo výmeny služieb vykonané počas doby platnosti objednávky prác môžu vyžadovať písomnú zmluvu.
- Jednotný fakturačný systém a rozdelená fakturácia. Tieto zmeny sú navrhnuté tak, aby našim zákazníkom poskytovali väčšiu flexibilitu, pohodlie a kontrolu nad ich transakciami. Naš jednotný fakturačný systém zvyšuje efektívnosť a presnosť procesu fakturácie a zdaňovania, zatiaľ čo naša funkcia rozdelenej fakturácie umožňuje rozdeliť transakcie do viacerých faktúr na základe rôznych kritérií, ako je typ produktu, dátum dodania alebo segment zákazníka.

2.5 Ďalšie podmienky a požiadavky

Microsoft Unified Support services sa poskytujú na základe nasledujúcich predpokladov a domnienok.

- Základný balík reaktívnych služieb sa poskytuje na diaľku na miesto (-a) vami určených kontaktných osôb pre podporu. Pokiaľ nebude stanovené inak v písomnej forme, všetky ostatné služby sa poskytujú na diaľku na vašich pracovisku (-ách) označenom (-ých) alebo uvedenom (-ých) vo vašej objednávke prác.
- Základný balík reaktívnych služieb sa poskytuje v angličtine a v prípade možnosti vo vami hovorenom jazyku. Pokiaľ sa vaša spoločnosť s nami nedohodne inak v písomnej forme, všetky iné služby sa poskytujú v jazyku, ktorým sa hovorí v mieste poskytovania služieb spoločnosti Microsoft, alebo v angličtine.
- Pokiaľ nie je v objednávke prác alebo v dodatku k tomuto popisu služieb stanovené inak, či ak to nie je výslovne vylúčené na webovej lokalite Microsoft softvérových a online službách, ktoré ste si zakúpili na základe deklarovaných licenčných záznamov a zmlúv a/alebo ID fakturačného účtu v prílohe A vašej objednávky práce a ktoré sú určené v podmienkach pužívania produktov, ako ich spoločnosť Microsoft príležitostne zverejňuje na adrese <http://microsoft.com/licensing/contracts> (poskytujeme podporu pre všetky verzie komerčne vydávaných a všeobecne dostupných produktov spoločnosti Microsoft uvedených v dokumente Zoznam produktov) ktorý spoločnosť Microsoft priebežne zverejňuje na adrese <http://serviceshub.microsoft.com>.

- Ak nie je v priloženom dodatku uvedené inak, podpora pre predbežné vydania a beta verzie produktov sa neposkytuje.
- Všetky služby vrátane akýchkoľvek doplnkových služieb zakúpených počas doby účinnosti objednávky prác podpory a ako jej súčasť prepadnú, ak nebudú využité počas doby účinnosti príslušnej objednávky prác.
- Plánovanie služieb závisí od dostupnosti zdrojov a ak nebude splnená požiadavka minimálneho počtu registrovaných účastníkov, semináre môžu byť zrušené.
- Na základe vašej požiadavky môžeme získať prístup k vášmu systému prostredníctvom pripojenia na diaľku s cieľom analyzovať problémy. Naši pracovníci budú pristupovať len k systémom, ku ktorým im poskytnete oprávnenia. Na využitie asistencie formou pripojenia na diaľku nám musíte poskytnúť príslušný prístup a potrebné vybavenie.
- Niektoré služby môžu vyžadovať, aby sme ukladali vaše zákaznícke údaje, spracovávali ich a pristupovali k nim. V takom prípade používame technológie schválené spoločnosťou Microsoft, ktoré spĺňajú požiadavky našich zásad a procesov ochrany údajov. Ak nás požiadate, aby sme používali technológie neschválené spoločnosťou Microsoft, uvedomujete si a súhlasíte s tým, že nesiete výhradnú zodpovednosť za integritu a zabezpečenie svojich zákazníckych údajov a že spoločnosť Microsoft nepreberá žiadnu zodpovednosť v súvislosti s používaním technológií schválených iným subjektom ako Microsoft.
- *Ak požiadate o zrušenie vopred naplánovanej služby, zrušenie musí byť vykonané aspoň 14 dní vopred, aby vám bola prípadne vrátená celá suma za uvedenú službu.*
- *Za akékoľvek zrušenie vopred naplánovanej služby 6 až 13 dní vopred sa účtuje poplatok vo výške 50 % ceny služby.*
- *Každé zrušenie uskutočnené 5 alebo menej dní pred plánovanou službou bude spoplatnené v plnej výške (100 %)*
- Pri nákupe doplnkových služieb môžeme požadovať zahrnutie správy dodávok služieb, aby sme uľahčili ich doručenie.
- Ak ste si objednali jeden typ služby a prajete si ho zmeniť na iný typ služby, môžete použiť ekvivalentnú hodnotu pre alternatívnu službu, ktorá je k dispozícii v základnom balíčku ak s tým bude súhlasiť váš manažér poskytovania služieb.
- Nie všetky doplnkové služby sú dostupné aj vo vašej krajine. Podrobné informácie vám poskytne dodávateľ služieb.
- Súhlasíte, že jediný kód iného subjektu ako Microsoft, ku ktorému nám poskytnete prístup, je kód, ktorý vlastníte.
- Môže to zahŕňať výstupy zo služieb, poradenstvo a vedenie súvisiace s kódom, ktorý vlastníte vy alebo spoločnosť Microsoft, alebo priame poskytovanie či iné služby podpory.
- Pri poskytovaní reaktívnych služieb spoločnosť Microsoft neposkytuje žiaden kód akéhokoľvek druhu s výnimkou vzorkového kódu.
- Preberáte všetky riziká spojené s implementáciou akéhokoľvek kódu poskytnutého spoločnosťou Microsoft pri vykonávaní služieb podpory a nesiete zodpovednosť za všetky testy, kontroly, zabezpečenie kvality, dodržiavanie právnych predpisov, nariadení alebo noriem, údržbu, nasadenie a iné postupy spojené s kódom poskytnutým spoločnosťou

Microsoft pri vykonávaní služieb podpory vcelku alebo čiastočne, či už vo vašom prostredí Microsoft, alebo pri akomkoľvek inom nasadení.

- Na zakúpené služby sa môžu vzťahovať minimálne požiadavky na platformu.
- Vaším zákazníkom nemožno takto sprostredkovane poskytovať služby.
- Ak máte zakúpený balíček rozšírenej podpory alebo podpory výkonnosti a ak sú návštevy na mieste vzájomne odsúhlasené a nie sú uhradené vopred, budeme vám fakturovať primerané cestovné výdavky a výdavky na ubytovanie a stravu.
- Služby GitHub Support Services poskytuje spoločnosť GitHub, Inc., stopercentná dcérska spoločnosť spoločnosti Microsoft Corporation. Bez ohľadu na akékoľvek protichodné ustanovenia vo vašej objednávke sa na vaše obstaranie služieb GitHub Support Services vzťahuje Vyhlásenie o ochrane osobných údajov GitHub dostupné na https://aka.ms/github_privacy a Dodatok o ochrane údajov GitHub a Dodatok o bezpečnosti na https://aka.ms/github_dpa.
- Súhlasíte s tým, že používateľom môžeme na platnú a aktívnu firemnú e-mailovú adresu posilať informácie o produktoch a funkciách prostredníctvom materiálov označených ako aktualizácie zabezpečenia, bulletiny, blogy, bezpečnostné informácie, servisné oznámenia a podobná dokumentácia. Vaši používatelia musia mať k dispozícii vhodný mechanizmus na vyjadrenie explicitného nesúhlasu s takouto komunikáciou.
- Ďalšie predpoklady môžu byť stanovené v príslušných dodatkoch.

2.6 Vaše povinnosti

Optimalizácia výhod služieb Microsoft Unified Support je podmienená tým, že okrem povinností stanovených v príslušných dodatkoch si budete plniť aj nasledujúce povinnosti. Ak si tieto povinnosti nesplníte, môže pri poskytovaní služby dochádzať k omeškaniam:

- Vyberiete si správcu podporných služieb, ktorý bude zodpovedať za vedenie vášho tímu a bude riadiť všetky vaše aktivity podpory a interné procesy na odoslanie žiadostí o služby podpory k nám.
- V závislosti od vášho základného balíčka, ako je uvedené nižšie, môžete vybrať kontaktné osoby s aktívnou podporou, ktoré môžu vytvárať žiadosti o podporu prostredníctvom webovej stránky podpory spoločnosti Microsoft alebo telefonicky. Správcovia Cloudu daných služieb tiež môžu predkladať žiadosti o podporu pre služby cloudu na portáli podpory príslušnej služby.
 - Hlavná podpora – až desať (10) vymenovaných kontaktných osôb.
 - Pokročilá podpora – minimálne päťdesiat (50) vymenovaných kontaktných osôb. Môžete mať nárok aj na viac kontaktov. Viac informácií vám poskytne váš správca kont pre zákaznícky úspech.
 - Podpora výkonu – zahŕňa vymenované kontaktné osoby podľa potreby.
- V prípade požiadaviek na podporu online služieb musia administrátori pre cloud pre vaše služby založené na cloudových službách odosielať žiadosti o podporu prostredníctvom príslušného online portálu na podporu služieb.
- Pri odosielaní požiadavky na službu by mali vaše reaktívne podporné kontakty poskytnúť základné informácie o probléme, s ktorými sa stretávate, a mali by vedieť reprodukovať problém s cieľom pomôcť spoločnosti Microsoft pri diagnostikovaní a vyriešení problému.

Tieto kontaktné osoby by mali byť tiež informované o podporovaných produktoch spoločnosti Microsoft a o prostredí spoločnosti Microsoft s cieľom pomôcť vyriešiť systémové problémy a pomôcť spoločnosti Microsoft pri analýze a riešení požiadaviek na služby.

- Pri odosielaní požiadavky na službu by mali vaše reaktívne podporné kontakty môcť byť požiadané, aby vykonali stanovenie problému a činnosti riešenia podľa našich požiadaviek. Tieto činnosti môžu zahŕňať trasovanie siete, záznam chybových hlásení, zhromažďovanie informácií o konfigurácii, zmenu konfigurácií produktov, inštaláciu nových verzií softvéru alebo nových súčastí či úpravu procesov.
- Súhlasíte s tým, že v spolupráci s nami budete plánovať využívanie služieb na základe zakúpenej služby.
- Súhlasíte s tým, že nám oznámite všetky prípadné zmeny určených kontaktných osôb uvedených v objednávke.
- Vašou povinnosťou je zálohovanie údajov a rekonštrukcia stratených alebo pozmenených súborov v dôsledku katastrofických zlyhaní. Vašou povinnosťou je tiež implementácia postupov nevyhnutných na zaistenie integrity a zabezpečenie vášho softvéru a údajov.
- Súhlasíte s tým, že pokiaľ to bude možné, poskytnete vždy odpovede v rámci prieskumov spokojnosti zákazníkov, ktoré vám môžeme priebežne predkladať v súvislosti s danými službami.
- Zodpovedáte za všetky cestovné náklady a ďalšie výdavky, ktoré vzniknú vašim zamestnancom alebo zmluvným dodávateľom.
- Váš manažér poskytovania služieb vás môže požiadať o splnenie ďalších povinností týkajúcich sa zakúpených služieb.
- Keď používate služby cloudu ako súčasť tejto podpory, musíte si buď zakúpiť alebo mať existujúce predplatné alebo dátový plán pre príslušnú online službu.
- Ak máte balík rozšírenej podpory alebo podpory výkonnosti, súhlasíte s tým, že požiadate o proaktívne služby a vylepšené riešenia spoločne s potrebnými/príslušnými údajmi budete predkladať najmenej 60 dní pred dátumom uplynutia doby účinnosti príslušnej objednávky prác.
- Ak máte balík rozšírenej podpory alebo podpory výkonnosti, súhlasíte s tým, že nášmu tímu poskytovania služieb (ak sa vyžaduje jeho prítomnosť v priestoroch zákazníka) poskytnete prístup k svojim interným systémom a diagnostickým nástrojom a ak je to potrebné, aj primeraný prístup k telefónu a vysokorýchlostnému internetu.

© 2023 Microsoft Corporation. Všetky práva vyhradené. Akékoľvek používanie alebo distribuovanie týchto materiálov bez výslovného povolenia spoločnosti Microsoft Corp. je prísne zakázané.

Microsoft a Windows sú registrované ochranné známky spoločnosti Microsoft Corporation v Spojených štátoch alebo v ďalších krajinách. Názvy skutočných spoločností a produktov uvedené v tomto dokumente môžu byť ochrannými známkami ich príslušných vlastníkov.