

Služby Microsoft Enterprise

Popis podporných a
poradných služieb

Júl 2020

Obsah

1	Informácie o tomto dokumente	2
2	Profesionálne služby spoločnosti Microsoft	3
	2.1 Služby plánovania	3
	2.2 Služby implementácie	3
	2.3 Služby údržby	3
	2.4 Služby optimalizácie	3
	2.5 Vzdelávacie služby	3
3	Konzultačné služby	4
	3.1 Spôsob zakúpenia	4
	3.2 Prispôsobené konzultačné služby	4
	3.3 Balík konzultačných služieb	5
	3.4 Popis služieb	5
	3.4.1 Služby plánovania	5
	3.4.2 Služby implementácie	7
	3.4.3 Služby optimalizácie	7
	3.5 Odopretia záruk a obmedzenia	7
	3.6 Vaše povinnosti	8
4	Služby podpory	9
	4.1 Spôsob zakúpenia	9
	4.2 Popis služieb	10
	4.2.1 Proaktívne služby	10
	4.2.2 Reaktívne služby	15
	4.2.3 Manažment poskytovaných služieb	20
	4.3 Rozšírené služby a riešenia	22
	4.3.1 Vymedzená technická podpora	22
	4.3.2 Rýchla odozva	23
	4.3.3 Program Custom Support	24
	4.3.4 Developer Support	26
	4.3.5 Podpora pre Mission Critical	27
	4.4 Ďalšie podmienky a požiadavky	27
	4.5 Vaše povinnosti	29

1 Informácie o tomto dokumente

Popis podporných a poradných služieb Microsoft Enterprise obsahuje informácie o profesionálnych službách, ktoré si môžete zakúpiť od spoločnosti Microsoft.

Preštudujte si popisy služieb, ktoré kupujete, vrátane všetkých predpokladov, odopretí záruk, obmedzení a vašich povinností. Služby, ktoré si zakúpite, budú uvedené v objednávke prác v rámci služieb Enterprise (objednávka prác) alebo v inom príslušnom popise 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 Profesionálne služby spoločnosti Microsoft

Profesionálne služby spoločnosti Microsoft vám umožňujú zvyšovať obchodnú hodnotu vašich investícií do technológií. Tieto služby sú k dispozícii počas fáz plánovania, implementácie, údržby a optimalizácie životného cyklu technológií a poskytujú riešenia pre údaje, mobilitu, produktivitu a počítačové riešenia pre vašu lokálnu, cloudovú a hybridnú IT infraštruktúru. Spoločnosť Microsoft poskytuje proaktívne služby v nasledujúcich kategóriách:

2.1 Služby plánovania

Služby plánovania poskytujú vyhodnotenie a kontrolu vašej aktuálnej infraštruktúry, údajov, prostredia aplikácií a zabezpečenia, aby ste mohli naplánovať nápravu, inováciu, migráciu, nasadenie alebo implementáciu riešenia v súlade so želanými výsledkami.

2.2 Služby implementácie

Služby implementácie poskytujú technické rady a skúsenosti týkajúce sa spravovania projektov a umožňujú zrýchliť návrh, nasadenie, migráciu, inováciu a implementáciu technologických riešení spoločnosti Microsoft.

2.3 Služby údržby

Služby údržby pomáhajú predchádzať problémom vo vašom prostredí produktov spoločnosti Microsoft a sú zvyčajne naplánované pred samotným poskytnutím služby, aby sa mohla zabezpečiť dostupnosť prostriedkov.

2.4 Služby optimalizácie

Služby optimalizácie sú zamerané na ciele optimálneho využitia technologickej investície zákazníka. Tieto služby môžu zahŕňať vzdialenú správu cloudových služieb, optimalizáciu osvojenia funkcií produktov spoločnosti Microsoft koncovými používateľmi a zaistenie účinného zabezpečenia a identity.

2.5 Vzdelávacie služby

Vzdelávacie služby poskytujú školenia, ktoré pomáhajú zlepšiť technické a prevádzkové zručnosti vašich zamestnancov, a to prostredníctvom miestnej, online alebo individuálnej inštrukcie.

3 Konzultačné služby

Konzultačné služby služieb Enterprise (konzultačné služby) predstavujú programy na báze projektov. Poskytujú služby týkajúce sa plánovania, implementácie a osvojenia riešení určených na zvýšenie hodnoty, ktorú zákazníci získajú z investícií do informačných technológií. Medzi tieto programy patria služby založené na produktoch a technológiách spoločnosti Microsoft a zamerané na digitálne stratégie, architektúru, plánovanie, inovácie, migráciu, nasadenie, vývoj aplikácií a riešenia na prehľad údajov.

3.1 Spôsob zakúpenia

Konzultačné služby sú dostupné ako prispôsobené programy so stanoveným rozsahom na projektovom základe alebo balíky služieb s vopred stanoveným rozsahom, ako je uvedené nižšie:

Služba	Definícia
Prispôsobené konzultačné služby	Jedinečné riešenia s rozsahom služieb, harmonogramom a/alebo míľnikmi prispôbenými konkrétnym zákazníkom.
Balík konzultačných služieb	Program služieb s vopred stanoveným rozsahom, ktorý zahŕňa mnohé bežné obchodné scenáre.

Symbol: ➦ označuje položky, ktoré môžu byť uvedené vo vašej objednávke prác.

3.2 Prispôsobené konzultačné služby

Nižšie sú uvedené dostupné prispôsobiteľné riešenia služieb. Podrobnosti o rozsahu prispôobených konzultačných služieb sú uvedené v objednávke práce na poskytovanie podnikových služieb (Enterprise Services Work Order, ESWO) alebo v popise prác (Statement of Work, SOW).

Aplikácie a infraštruktúra – Cloud computing je základom pre umožnenie digitálnej transformácie každej organizácie.

Moderné aplikačné služby spoločnosti Microsoft urýchľujú získanie hodnoty a znižujú riziko pri modernizácii a integrácii aplikácií a využívaní cloudu s cieľom umožniť interakciu so zákazníkmi prostredníctvom viacerých kanálov v ľubovoľnom zariadení.

Pomocou riešení produktivity v cloude umožňujeme organizáciám plánovať, implementovať a budovať riešenia na zlepšenie komunikácie, spolupráce a prehľujeme vzťahy so zákazníkmi s cieľom získať lepší prehľad o podniku, čo umožňuje organizáciám zistiť úplnú hodnotu svojej investície do balíka Office 365.

Údaje a umelá inteligencia (AI) – Ústrednou menou moderného podniku je schopnosť previesť dáta do AI, ktorá riadi konkurenčnú výhodu. Riešenia Microsoft's Business Insights pomáhajú vývojárom a organizáciám, aby sa zamerali na AI prostredníctvom komplexnejšieho prehľadu riešení na predvídanie, implementáciu a podporu pre obchodné a IT organizácie, ktoré poskytujú rôzne prehľady využitia údajov pomocou produktov ako Power BI, Office a SQL server.

Podnikové aplikácie – Pomoc s podnikovými aplikáciami, ktoré sú súčasťou pripojeného dátového prostredia, ktoré umožnia AI a obchodnú inteligenciu, a zároveň pomáhajú digitalizovať kritické

podnikové funkcie, vrátane predajných vzťahov, talentu a ľudských procesov, operácií a služieb zákazníkom.

Spoločnosť Microsoft ponúka spektrum konzultačných služieb pre zákazníkov Microsoft Dynamics 365, ktoré sa týkajú predaja, služieb a marketingu a pomáhajú zákazníkom premeniť vzťahy na príjmy tak, že prinášajú digitálnu inteligenciu do každej dohody. Konzultačné služby pre systém Microsoft Dynamics 365 Unified Operations pomáhajú zákazníkom urýchliť rast optimalizáciou operácií a prijímaním rozhodnutí v reálnom čase, založených na údajoch v globálnom meradle.

Moderné pracovisko – Ako súčasť transformácie pracoviska Microsoft dokáže prispieť k tomu, aby vaše prostredie vyhovovalo tematike a zároveň umožnilo každému odborníkovi vo vašom podniku mať nástroje na zvýšenie produktivity.

Naše ponuky konzultačných služieb pre zariadenia a mobilitu umožňujú vedúcim pracovníkom v obchode a IT vyvíjať a implementovať celopodnikové stratégie riadenia mobility a zariadení, ktoré podporujú hlbší a rozmanitejší kontakt so zamestnancami a zákazníkmi. Služby dátového centra a cloudovej infraštruktúry taktiež integrujú technológie, ľudí a procesy a umožňuje transformovať dátové centrá na strategické obchodné aktíva prispôbené špecifickým potrebám. Spolu so

službou zabezpečenia a ochrany identity poskytujeme stratégie a riešenia, vďaka ktorým pomáhame chrániť svoju IT infraštruktúru, aplikácie a dáta pred internými a externými hrozbami.

3.3 Balík konzultačných služieb

Microsoft offers consulting services for many common business scenarios based on experience with planning, deploying and implementing Microsoft products, technology and processes. Služby uvedené nižšie zahŕňajú vopred definovaný rozsah prác s pevne stanoveným trvaním a priradenou cenou.

3.4 Popis služieb

3.4.1 Služby plánovania

🔗 **Služby architektúry:** Hodnotenie vašich cieľov osvojenia služieb on-line, ktoré poskytuje odporúčania, plánovanie a nápravu. Toto hodnotenie zaisťuje lepší súlad vašich tímov a prostredí s odporúčanými postupmi architektúry.

Program Digital Advisory Services: Program Digital Advisory Services vám ponúka digitálnych poradcov so špecializáciou v príslušnom odvetví, skúsenosti spoločnosti Microsoft a inovatívne stratégie, ktoré pomáhajú organizáciám dosiahnuť svoje ciele v digitálnej oblasti. V spolupráci so zákazníkmi realizujú digitálni poradcovia program zmeny na vybudovanie digitálneho podniku.

Služby Digital Advisory možno zakúpiť ako balíky v rozsahu približne 200, 400, 800 alebo 1 600 hodín s čiastočným alebo plným úväzkom poradcu. Tím poskytujúci služby spoločnosti Microsoft spolu s pracovníkmi odborných centier služieb spoločnosti Microsoft pomáha pri poskytovaní služieb svojimi odbornými skúsenosťami a ponúka poradenstvo týkajúce sa odporúčaných postupov a konkrétnych technológií spoločnosti Microsoft.

K dispozícii sú tiež nasledujúce programové balíky služieb Digital Advisory Services:

⇒ **Balíčky Digital Advisory Digital Ready:** Program vedie digitálny poradca, ktorý sa zameriava na celkovú podobu podniku a proces zmien s cieľom posúvať digitálnu transformáciu ako súčasť rozvíjajúcich sa obchodných modelov zákazníka.

⇒ **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.

Plánovanie riešení: Štruktúrované programy, ktoré vám pomáhajú a sprevádzajú vás plánovaním implementácie technologických riešení spoločnosti Microsoft v miestnych, cloudových a hybridných prostrediach. Tieto služby môžu zahŕňať aj vyhodnotenie návrhu, zabezpečenia, prevádzky informačných technológií alebo riadenie zmien vašich technológií spoločnosti Microsoft, aby ste mohli naplánovať implementáciu vášho technologického riešenia, ktoré bude spĺňať vaše požadované ciele. Na záver poskytovania služby môžete získať správu obsahujúcu technické vyhodnotenie a plán implementácie riešenia.

⇒ **Služby plánovania nasadenia vývojárskych nástrojov (DTDPS):** Sú navrhnuté tak, aby organizáciám pomáhali efektívne plánovať nasadenia prostredia Visual Studio. Pomocou týchto programov môžete vyvinúť plán nasadenia a stratégie osvojenia prostredia Visual Studio.

⇒ **Služby plánovania nasadenia služieb Azure pre verejný cloud (AZDPS):** Niekoľkodňové programy, ktoré zahŕňajú školenie, ukážky a plánovanie nasadenia. Môžu byť zamerané na aktiváciu úložiskových riešení Azure, migráciu aplikácií do služieb infraštruktúry Microsoft Azure, implementáciu podnikovej mobility, implementáciu balíka Microsoft Operations Management Suite alebo implementáciu vývojárskych a testovacích scenárov vo virtuálnych počítačoch Microsoft Azure.

⇒ **Služby plánovania nasadenia v počítačoch (DDPS):** Služby plánovania nasadenia, ktoré ponúkajú širokú škálu nástrojov plánovania a vopred definované aktivity zamerané na spôsob nasadenia produktov Office 365, Office alebo Windows.

⇒ **Služby plánovania nasadenia systému Dynamics (DYDPS):** Služby plánovania implementácie alebo inovácie na systém Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management, riadenie vzťahov so zákazníkmi), Dynamics CRM Online alebo implementáciu riešenia ERP (Enterprise Resource Planning, plánovanie podnikových prostriedkov) so systémom Microsoft Dynamics AX.

⇒ **Služby plánovania nasadenia aplikácie Skype for Business a programu Exchange (S&EDPS):** Tieto služby sú navrhnuté tak, aby pomáhali organizáciám naplánovať nasadenie produktov Skype for Business alebo Exchange. Umožňujú naplánovať nasadenie s ohľadom na architektonické a prevádzkové aspekty produktu Microsoft Skype for Business alebo Microsoft Exchange.

⇒ **Služby plánovania spravovania súkromného cloudu a nasadenia virtualizácie (PVDPS):** Navrhnuté tak, aby pomohli naplánovať efektívne nasadenie programov Systems Center, Windows Server a Hyper-V. Tieto programy ponúkajú širokú škálu služieb plánovania pre inovácie, migrácie, zrýchlenie spravovania a nasadenie virtualizácií, ako aj implementáciu zjednotenej správy zariadení.

⇒ **Služby plánovania nasadzovania produktu SQL Server (SSDPS):** Služby sú k dispozícii ako niekoľkodňové programy zamerané na aktivity ako inovácia na server SQL

Server, nasadenie produktu SQL Server Business Intelligence a migráciu na server SQL Server.

☞ **Služby plánovania nasadzovania produktu SharePoint (SDPS):** Tieto služby sú zamerané na poskytovanie programov plánovania nasadenia produktov SharePoint a SharePoint Online. Môžu zahŕňať plánovanie FastTrack pre balík Office 365, plánovanie riešení pre riadenie projektov a správu portfólií (PPM) a plánovanie nasadenia produktu SharePoint.

☞ **Používateľská skúsenosť:** Služby určené na zaistenie používateľskej skúsenosti pre vaše špecializované aplikácie, ktoré umožňujú získať odborné rady v oblastiach, ako je vytváranie panelov deja, etnografický prieskum, osobná analýza, analýza scenárov, stratégia a návrh používateľskej skúsenosti, testovanie použiteľnosti a zjednodušenie ovládania.

3.4.2 Služby implementácie

☞ **Riadenie projektu:** Služba na poskytovanie správy a dohľadu nad vaším projektom, programom alebo aktivitami s cieľom zaistiť úspešnú realizáciu.

☞ **Architektúra riešenia:** Služba na poskytovanie architektúry a návrhu pre vaše riešenie, založená na referenčných architektúrach pre technológie spoločnosti Microsoft.

☞ **Realizácia riešenia:** Služba na poskytovanie technickej implementácie vrátane vývoja, konfigurácie, migrácie, inovácie a nasadenia riešenia na základe technológií spoločnosti Microsoft a ich integrácia do prostredia zákazníka.

3.4.3 Služby optimalizácie

☞ **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 pri podpore ich programu osvojenia prístup k zdrojom prostredníctvom odborností, znalostí a súvisiacich odporúčaných postupov spoločnosti Microsoft.

☞ **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.

☞ **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.

3.5 Odopretia záruk a obmedzenia

Poskytovanie služieb je založené na nasledujúcich odopretiach záruk a obmedzeniach:

- Program Digital Advisory Services pozostáva výhradne z poradenstva a odporúčaní týkajúcich sa výhradne vášho nasadzovania a používania technológií spoločnosti Microsoft.

- Licencie na produkty nie sú zahrnuté v konzultačných službách a je nutné ich samostatne zakúpiť.
- Program Digital Advisory Services nezahŕňa nasadzovanie produktov, riešenie problémov ani podporu pri oprave chýb, vyhodnocovanie zdrojového kódu od iného subjektu ako Microsoft ani technické alebo architektonické konzultácie nad rámec služieb uvedených vyššie.
- V prípade akéhokoľvek zdrojového kódu od iného subjektu ako Microsoft sú naše služby obmedzené iba na analýzu binárnych dát, napríklad obrazu pamäte procesov (process dump) alebo výsledkov stopovania sieťovej prevádzky (network monitor trace)
- Za dohodnuté návštevy architektov spoločnosti Microsoft alebo pracovníkov tímu poskytujúceho služby, ktoré nie sú uhradené vopred, vám budú účtované primerané cestovné náklady a náklady na bývanie.

3.6 Vaše povinnosti

Úspech konzultačných služieb a plnenie našich povinností závisí od vášho kontinuálneho zapojenia vrátane, okrem iného:

- dostupnosti vašich zástupcov, pracovníkov v oblasti IT a prostriedkov vrátane hardvéru, softvéru, internetového pripojenia a kancelárskych priestorov.
- vášho včasného poskytovania presných a úplných informácií podľa požiadaviek tímu poskytujúceho služby.
- prístupu k informáciám o vašej organizácii.
- včasného a účinného splnenia vám pridelených povinností.
- včasné rozhodnutia a schválenia zo strany vášho manažmentu.
- Úhrada cestovných a ďalších nákladov vzniknutých vašim zamestnancom alebo zmluvným dodávateľom.

4 Služby podpory

Jednotné služby podpory spoločnosti Microsoft (služby podpory) sú komplexné riešenia podnikovej podpory, ktoré pomáhajú znižovať náklady, zvyšovať produktivitu a využívať všetky technológie na realizáciu nových obchodných príležitostí pre ľubovoľnú fázu životného cyklu informačných technológií. Medzi služby podpory patria:

- Proaktívne služby na údržbu a 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

4.1 Spôsob zakúpenia

Služby podpory sú k dispozícii ako základný balíček, označený ako hlavná, rozšírená podpora alebo podpora výkonnosti, alebo ako doplnkové služby alebo rozšírené služby a riešenia 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 dodávateľských služieb pre komerčné podporované produkty a/alebo služby online spoločnosti Microsoft, ktoré sa používajú vo vašej organizácii. K dispozícii ako podporné balíky Základný („C“), Pokročilý („A“) a Výkonný („P“).</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>
Dodatočné služby	<p>Dodatočné podporné služby sú k dispozícii a môžete si ich pridať do základného balíka 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 a sú v celej tejto časti označené značkou „+“.</p>

Symbol: ➦ označuje položky, ktoré môžu byť uvedené vo vašej objednávke prác.

4.2 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 doby zmluvy.

4.2.1 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.

Služby plánovania

Typy plánovaných služieb	Balíček		
	C	A	P
Overenie konceptu		+	+
Technologické poradenské služby			+
Poradca pre technickú podporu			✓

✓ - Zahnutý ako súčasť základného balíčka.

+

➦ **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.

➦ **Technologické poradenské služby:** Poradenské a plánovacie služby pre zákazníkov s podporou výkonnosti, ktoré pomáhajú pri navrhovaní, plánovaní, implementácii alebo pri operačných procesoch proti odporúčaným postupom spoločnosti Microsoft. Služby môžu zahŕňať službu podpory plánovania na mieru na zjednodušenie prijatia cloudu. Tieto služby sa môžu vykonávať buď priamo na mieste alebo na diaľku prostredníctvom určeného zdroja spoločnosti Microsoft.

➦ **Poradca pre technickú podporu (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 prispôbené prostrediu zákazníka a jeho obchodným cieľom.

Služby implementácie

Typy služieb implementácie	Baliček		
	C	A	P
Služby registrácie		+	+

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

☞ **Služby registrácie:** 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	Baliček		
	C	A	P
Vyhodnocovanie na žiadosť	✓	✓	✓
Analýza hlavnej príčiny		+	+
Program vyhodnocovania		+	+
Kontrola stavu		+	+
Vyhodnocovanie priamo u zákazníka		+	+
Proaktívne monitorovanie		+	+
Proaktívne prevádzkové programy (POP)		+	+
Program vyhodnocovania rizík a stavu poskytovaný ako služba (RAP ako služba)		+	+
Program vyhodnocovania rizík a stavu poskytovaný ako služba Plus (RAP ako služba Plus)		+	+

✓ - Zahrnutý 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.

☞ **Analýza hlavnej príčiny:** Keď o to výslovne požiadate pred ukončením incidentu, vykonáme štruktúrovanú analýzu možných príčin jediného technického problému alebo série súvisiacich problémov. Analýza hlavnej príčiny nie je k dispozícii pre všetky technológie spoločnosti Microsoft. 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.

☞ **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 poskytne vám správu obsahujúcu technické vyhodnotenie vášho prostredia, ktorá môže zahŕňať plán nápravy.

☞ **Kontrola stavu:** vyhodnocovanie implementácie technológií spoločnosti Microsoft v porovnaní s našimi odporúčanými postupmi. Poskytnutie služby kontroly stavu s vami naplánuje zdroj spoločnosti Microsoft, ktorý tiež vykoná vyhodnotenie, analýzu údajov a po dokončení vyhotoví správu.

☞ **Vyhodnocovanie offline:** 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 poskytne 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.

☞ **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.

☞ **Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus):** program RAP as a Service sa poskytuje spolu s následným prispôbeným seminárom optimalizácie systémov priamo na vašom pracovisku v trvaní do dvoch dní a je zameraný na plánovanie náprav a prenos poznatkov.

Služby optimalizácie

Typy služieb optimalizácie	Balíček		
	C	A	P
Služby osvojenia			+
Služby zamerané na vývoj		+	+
Správa služieb IT		+	+
Služby školiaceho pracoviska			+
Služby náprav		+	+
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 pri podpore ich programu osvojenia prístup k zdrojom prostredníctvom odborností, znalostí a súvisiacich odporúčaných postupov spoločnosti 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 školiaceho pracoviska:** ak je služba dostupná vo vašej oblasti, spoločnosť Microsoft vám môže poskytnúť prístup do školiaceho pracoviska na pomoc s vývojom, porovnávaním, testovaním, vytváraním prototypov a migráciou produktov spoločnosti Microsoft.

☞ **Služby náprav:** priama spolupráca so zdrojom spoločnosti Microsoft na riešenie nedostatkov zistených počas poskytovania vyhodnocovacej služby. Dĺžka každého poskytovania služby je stanovená v dňoch vo vašej objednávke prác a služba sa poskytuje v spolupráci s vašimi technickými pracovníkmi.

☞ **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		
	C	A	P
Vzdelávanie na žiadosť	✓	✓	✓
Webcasty	✓	✓	✓
Prezentácie s názornými ukážkami		+	+
Semináre		+	+

✓ - Zahrnutý ako súčasť základného balíčka.

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

☞ **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 na báze 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.

Prispôsobené proaktívne služby

Typy prispôsobených proaktívnych služieb	Balíček		
	C	A	P
Proaktívne kredity	+	+	+
Prispôsobené proaktívne kredity (služby údržby, optimalizácie a vzdelávania)		+	+

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

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

🔗 **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.

4.2.2 Reaktívne služby

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

Typ reaktívnych služieb	Balíček		
	C	A	P
Poradná podpora	✓	✓	✓
Podpora pri riešení problémov	✓	✓	✓
Spravovanie eskalácií	✓	✓	✓
Rozšírená podpora s rýchlymi opravami		✓	✓
Podpora v priestoroch zákazníka		+	+

✓ - Zahrnutý 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. Incidenty je možné iniciovať 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.

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 určuje úroveň odozvy spoločnosti Microsoft, odhadované doby úvodnej odozvy a vaše povinnosti. Nesiete zodpovednosť za vyhodnotenie vplyvu na podnikanie vašej organizácie, pričom spoločnosť Microsoft po konzultácii priradí príslušnú úroveň závažnosti. Po dobu účinnosti incidentu môžete požiadať o zmenu úrovne závažnosti, pokiaľ bude vplyv na podnikanie vyžadovať zmenu.

Základná podpora odpovede na incident

Základná podpora	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
Štandardný vplyv na podnikanie	<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 ôsmich hodín 	<ul style="list-style-type: none"> Prvá telefonická odozva najviac do ôsmich 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"> Presné kontaktné údaje osoby zodpovednej za prípad Odozva do 24 hodín Po žiadosti o podporu 24 hodín denne/7 dní v týždni zabezpečíme vhodné prostriedky na pokrytie tohto časového úseku²
Kritický vplyv na podnikanie	<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 Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni² 	<ul style="list-style-type: none"> Priradenie príslušných prostriedkov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni²

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 dostatočný počet prostriedkov alebo nebudete dostatočne reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť nepretržitú podporu.

Rozšírená podpora odpovede na incident

Rozšírená podpora	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
Štandardný vplyv na podnikanie	<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"> Presné kontaktné údaje osoby zodpovednej za prípad Odozva do 24 hodín Po žiadosti o podporu 24 hodín denne/7 dní v týždni zabezpečíme vhodné prostriedky na pokrytie tohto časového úseku²
Kritický vplyv na podnikanie	<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 hodine Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni² 	<ul style="list-style-type: none"> Priradenie príslušných prostriedkov 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 dostatočný počet prostriedkov alebo nebudete dostatočne reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu 24 hodín/7 dní v týždni.

Podpora výkonnosti odpovede na incident

Podpora výkonnosti	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
Štandardný vplyv na podnikanie	<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 prostriedky na pokrytie tohto časového úseku²
Kritický vplyv na podnikanie	<ul style="list-style-type: none"> • Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať • Vyžaduje sa pozornosť do 30 minút 	<ul style="list-style-type: none"> • Prvá telefonická odozva do 30 minút • Priradenie prostriedkov pre kritické situácie do 30 minút alebo menej • Prostriedky na vašej strane po 24 hodinách na základe zmluvy so zákazníkom • Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni² • Prístup k skúsenému špecialistovi spoločnosti Microsoft a rýchla eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft³ 	<ul style="list-style-type: none"> • Vhodná komunikácia s vedúcim manažérom na základe našej požiadavky • Priradenie príslušných prostriedkov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni² • Rýchly prístup a odpoveď

Podpora výkonnosti	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
		<ul style="list-style-type: none"> Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky 	

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 dostatočný počet prostriedkov alebo nebudete dostatočne reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu 24 hodín/7 dní v týždni

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

Spravovanie eskalácií: Eskalácia poskytuje dohľad nad incidentmi podpory na účely zaistenia včasného vyriešenia a vysokej kvality poskytovanej podpory. Nižšie sú uvedené spravovania služieb eskalácií, ktorú sú poskytované v rámci príslušného základného balíčka podpory:

Základná podpora: V rámci incidentov so štandardným a kritickým dopadom na obchod je táto služba dostupná na základe žiadosti zákazníka počas pracovného času v združených dodávkach zdrojov služieb. V prípade potreby môžu tieto zdroje poskytovať aj aktualizácie prehlásenie o eskaláciách.

Rozšírená podpora a podpora výkonnosti: Na základe tabuliek uvedených vyššie, v rámci incidentov so štandardným dopadom na obchod je táto služba dostupná na základe žiadosti zákazníka počas pracovného času, odoslanej zdroju spoločnosti Microsoft, ktorý môže poskytovať aj aktualizácie prehlásenie o eskaláciách. V rámci incidentov s kritickým dopadom na obchod bude zahájený a automaticky spustený vylepšený proces eskalácie pre pokročilú a výkonnú podporu. Zdroj spoločnosti Microsoft priradený k problému je zodpovedný za zabezpečenie trvalého technického pokroku a poskytuje tak aktualizácie stavu, rovnako ako aj akčný plán.

🔗 **Rozšírená podpora Hotfix (Extended Hotfix Support):** V rámci programu Extended Hotfix Support môžete požiadať o rýchle opravy nesúvisiace so zabezpečením pre softvér spoločnosti Microsoft, ktorý bol zaradený do rozšírenej fázy podpory počas pevného životného cyklu, ako je to definované na stránke <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby:

- Dostupnosť služby Extended Hotfix Support je obmedzená na nasledujúce produkty/druhy produktov:
 - Aplikácie: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Server: Exchange Server, SQL Server, systémové centrum (okrem Configuration Manager), server Windows
 - Systémy: Windows client, operačné systémy Windows Embedded
- Najaktuálnejšie informácie o dostupnosti rýchlej opravy nesúvisiace so zabezpečením pre konkrétne verzie produktu nájdete v poznámkach o životnom cykle produktu tu.
- Hoci vynakladáme komerčne primerané úsilie o odozvu na vaše žiadosti o rýchle opravy nesúvisiace so zabezpečením, beriete na vedomie, že môžu existovať prípady, kedy rýchlu opravu nemožno vytvoriť alebo poskytnúť.
- Rýchle opravy slúžia na vyriešenie konkrétnych problémov a netestujú sa regresívne.

- Rýchle opravy sa bez nášho písomného súhlasu nesmú distribuovať tretím stranám, ktoré nie sú afiláciami.
- Doby dodanie pre iné ako anglické verzie Hotfix sa môžu líšiť a môžu byť spolplatnené.
- Nebudeme poskytovať pridané funkcie, aktualizácie ani zmeny vyhotovenia. Budeme riešiť iba problémy pre vybraný produkt, ktorý spôsobujú zlyhanie, stratu údajov alebo sa nejako inak významne odchyľujú od zdokumentovaného fungovania produktu.

⇒ **Podpora v priestoroch zákazníka:** Pri rozšírenej podpore a podporu výkonnosti v rámci reaktívnej podpory v priestoroch zákazníka získate asistenciu na svojom pracovisku. Táto služba podlieha dostupnosti pracovníkov spoločnosti Microsoft a môže sa na ňu vzťahovať dodatočný poplatok za každú návštevu v priestoroch zákazníka.

4.2.3 Manažment poskytovaných služieb

Manažment poskytovaných služieb (SDM) ju súčasťou služieb podpory, pokiaľ nie je inak uvedené tu alebo v objednávke a je stanovený podpornými službami základného balíčka, ktorý ste si zakúpili. Pri zakúpení dodatočných služieb alebo rozšírených služieb a riešení získate doplnkové služby manažmentu.

Základná podpora: Služby SDM sú poskytované digitálne alebo združeným tímom špecialistov.

Rozšírená podpora a podpora výkonnosti: Služby SDM sú poskytované digitálne určeným správcom pre poskytovanie služieb. Tento zdroj môže fungovať buď na diaľku alebo v mieste vášho umiestnenia.

Podrobnosti pôsobnosti manažmentu poskytovania služieb

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

Typy služieb manažmentu poskytovania služieb	Balíček		
	C	A	P
Povolenie organizácie zákazníkom	✓	✓	✓
Produkty spoločnosti Microsoft, sprievodca aktualizáciami služieb a bezpečnosti	✓	✓	✓
Vývoj a správa programov	✓	✓	✓
Zaradenie služby Unified Support	✓	✓	✓
Program Cloud Success		✓	✓
Spravovanie výkonných vzťahov		✓	✓
Doplnkové spravovanie poskytovania služieb		+	+
Manažment poskytovaných služieb v priestoroch zákazníka		+	+

✓ - Zahrnutý 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.

Produkty spoločnosti Microsoft, sprievodca aktualizáciami služieb a bezpečnosti: 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.

Základná podpora: Spoločnosť Microsoft vám môže odporučiť rôzne služby, aby využila možnosti zahrnuté v základnej podpore a obmedzené dodatočné služby, ktoré vaša organizácia môže zakúpiť.

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 základnej podpore, ako aj ďalšie 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.

☞ **Doplňkové spravovanie poskytovania služieb:** Môžete si zvoliť kúpu ďalších vlastných SDM zdrojov pre poskytovanie služieb riadenia ako súčasť vopred stanoveného rozsahu prác, ktoré nie sú výslovne podrobne popísané v tomto dokumente. Tieto zdroje môžu fungovať buď na diaľku alebo v mieste vášho umiestnenia. Táto služba je poskytovaná za predpokladu dostupnosti prostriedkov spoločnosti Microsoft.

☞ **Riadenie poskytovaných služieb v priestoroch zákazníka:** Je možné požiadať o návštevy vášho manažéra poskytovania služieb vo vašich priestoroch. Na jednotlivé návštevy sa môže vzťahovať dodatočný poplatok. Táto služba je poskytovaná za predpokladu dostupnosti prostriedkov spoločnosti Microsoft.

4.3 Rozšírené služby a riešenia

Okrem služieb, ktoré sa poskytujú ako súčasť Základného balíčka alebo ako doplnková služba, 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		
	C	A	P
Vymedzená technická podpora		+	+
Rýchla odozva		+	+
Program Custom Support		+	+
Developer Advanced		+ ¹	+ ¹
Developer Performance			+
Podpora pre Mission Critical		+	+

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

+¹ - V obmedzenom stanovenom množstve je možné si zakúpiť doplnkovú službu.

4.3.1 Vymedzená technická podpora

🔗 **Podpora Designated Support Engineering (DSE):** Služby DSE možno zakúpiť ako vopred definované ponuky alebo ako blok vlastných hodín, ktoré môžu byť použité na dosiahnutie rozsahom stanovených proaktívnych služieb.

Keď zakúpiť ako hodiny, DSE prevádzkové hodiny sa potom odpočítavajú z vášho celkového počtu zakúpených hodín podľa toho, ako sú využité a dodané. Odpočet je založený na hodinách ekvivalentných ku katalógovej cene.

Vopred definované ponuky DSE sú navrhnuté vášmu prostrediu a aby pomohli dosiahnuť požadovaný výsledok. Tieto ponuky môžu byť zamerané na oblasti, ako sú služby Office 365, Azure IaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, DSE Data Analytics a Dynamics 365, a zahŕňajú povinné preddefinované vstavané proaktívne služby.

Služby DSE sú zamerané na nasledujúce oblasti:

- pomoc získať obsiahly prehľad o aktuálnych a budúcich požiadavkách vašej firmy a konfigurácii vášho prostredia informačných technológií za účelom optimalizácie výkonu
- proaktívne dokumentovať odporúčania týkajúce sa používania výstupov zo služieb súvisiacich s podpornými službami (napríklad vyhodnotení možností poskytovania podpory, kontrol stavu, seminárov a programov na vyhodnocovanie rizík)
- zabezpečiť konzistenciu vašich činností v rámci nasadzovania a prevádzky s plánovanými a aktuálnymi implementáciami technológií spoločnosti Microsoft.
- zlepšiť technické a prevádzkové zručnosti vašich pracovníkov poskytujúcich IT

- pomôcť vyvinúť a implementovať stratégie, ktoré pomôžu predchádzať budúcim incidentom a zvýšiť systémovú dostupnosť vašich zahrnutých technológií spoločnosti Microsoft
- pomôcť určiť hlavnú príčinu opakovaných incidentov a poskytnúť odporúčania na zabránenie budúcim narušeniam príslušných technológií spoločnosti Microsoft.

Bez ohľadu na to, ako si služby DSE 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.

Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby

- Pre podporu vašich služieb DSE 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 DSE sa vypovie k rovnakému dátumu.
- DSE služby sú dostupné v bežnej pracovnej dobe (od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov).
- DSE služby podporujú konkrétne produkty a technológie spoločnosti Microsoft, ktoré s vami boli dohodnuté a sú uvedené vo vašej objednávke.
- Služby DSE sa poskytujú pre jedno určené miesto poskytovania podpory uvedené v objednávke, a to priamo v tomto mieste.

4.3.2 Rýchla odozva

⇒ **Rýchla odozva:** Rýchla odozva poskytuje zrýchlenú reaktívnu podporu pre vaše cloudové služby nasmerovaním podpory incidentov k technickým odborníkom a poskytuje eskalačnú cestu do cloudu pre prevádzkovej tímy, ako sa to vyžaduje.

Pre služby rýchlej odozvy v komponentoch Microsoft Azure je potrebné podať incident cez portál cloud služieb. Vaša požiadavka na podporu riešenia problémov bude priamo smerovaná do nosnej fronty rýchlej odozvy, ktorú tvorí určený tím inžinierov s odbornými znalosťami cloudových služieb. Aby mal tento tím základné znalosti o vašom nasadení, musíte poskytnúť dokumentáciu o základnom nasadení Azure a topológiu databázy, ako aj plány škálovania a vyvažovania zaťaženia, ak sú k dispozícii. Zatiaľ čo incidenty môžu vyžadovať zdroje od profesionálov štandardnej podpory na riešenie problémov, tím rýchlej odozvy zostáva aj naďalej primárne zodpovedný za incidenty 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365 dní v roku.

V rámci Azure komponentov je doba odozvy pre podporu riešenia problémov uvedená v nasledovnej tabuľke a nahrádza všetky predpokladané časy podpory odozvy v základnom balíku. Rýchla odozva nepokrýva služby Azure DevOps, Azure Media, Azure Stack, Azure StorSimple alebo fakturácie a správu predplatného.

Zakúpenie služby rýchlej odozvy závisí od dostupnosti zdrojov. Podrobnosti o dostupnosti získate od vášho manažéra pre dodávku služieb.

Rýchla odozva	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
Kritický vplyv na podnikanie	<ul style="list-style-type: none"> Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať Vyžaduje sa pozornosť do 15 minút 	<ul style="list-style-type: none"> Prvá telefonická odozva do 15 minút Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni¹ Prístup k skúsenému špecialistovi spoločnosti Microsoft² Rýchla eskalácia prevádzkovým tímom cloudu v spoločnosti Microsoft Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky 	<ul style="list-style-type: none"> Vhodná komunikácia s vedúcim manažérom na základe našej požiadavky Priradenie príslušných prostriedkov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni¹ Rýchly prístup a odpoveď

¹ Ak nezaistíte dostatočný počet prostriedkov alebo nebudete dostatočne reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu 24 hodín/7 dní v týždni

² Riešenie problémov rýchlej odozvy je dostupné iba v angličtine.

4.3.3 Program Custom Support

🔗 **Program Custom Support:** Program Custom Support poskytuje obmedzenú, priebežnú podporu pre vybraný počet balíkov produktov a služieb za dodatočný poplatok, ktoré dosiahli koniec životného cyklu v súlade s príslušnou definíciou uvedenou v zásadách podpory spoločnosti Microsoft na stránke <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Balíky výrobkov, verzie alebo služby, pre ktoré ste si zakúpili podporu Custom Support, sú uvedené vo vašej objednávke prác.

Poplatky za program Custom Support sú vypočítané tak, ako keby ste sa zaregistrovali v prvý deň dostupnosti programu Custom Support. Napríklad, ak bol program Custom Support pre dynamickú NAV 2009 spustený 15. januára 2020, ale vy sa nezaregistrujete do 15. apríla 2020, poplatok za váš program by bol stále vypočítaný retroaktívne k pevnému počiatočnému dátumu 15. januára 2020.

Poplatky zaplatené za program Custom Support sú nerefundovateľné.

Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby

- Pre podporu vášho programu Custom Support sa vyžaduje aktuálna zmluva programu služieb Microsoft Unified Support. Ak uplynie doba účinnosti vašej zmluvy programu

Microsoft Unified Support services alebo ak bude vypovedaná, Custom Support sa vypovie k rovnakému dátumu.

- Pred získaním podpory Custom Support musíte nainštalovať zaregistrované produkty uvedené vo vašej objednávke prác a spustiť pre ne najnovšiu aktualizáciu Service Pack.
- Ak sa chcete zúčastniť programu Custom Support pre registrované produkty a získať prístup k bulletinom a aktualizáciám zabezpečenia, musíte poskytnúť podrobný plán migrácie s uvedením počtu zariadení/inštancií, štvrtročných mílnikov nasadzovania a dátumu dokončenia migrácie. Neposkytnutie tohto plánu migrácie môže mať za následok nemožnosť prístupu k výstupom zo služby Custom Support.
- Zariadenie znamená na účely podpory Custom Support akúkoľvek inštanciu, fyzickú alebo virtuálnu, pre ktorú chce zákazník nasaadiť aktualizáciu zabezpečenia konkrétneho produktu. Počet zariadení sa bude rovnať počtu nasadení bezpečnostnej aktualizácie alebo rýchlej opravy, a nie počtu fyzických zariadení.
- Podporu v rámci programu Custom Support máte k dispozícii v miestach poskytovania podpory uvedených v objednávke prác, pokiaľ je miesto poskytovania podpory zahrnuté do vášho celkového počtu zariadení/inštancií.
- Pokiaľ nie je dohodnuté inak v písomnej forme, služba Custom Support zahŕňa iba anglickú verziu zaregistrovaných produktov. Ak sa obe zmluvné strany dohodnú na podpore v inom jazyku ako v angličtine, môžu byť doby podpory predĺžené tak, aby sa dal zabezpečiť preklad (za ktorý sa môžu účtovať poplatky za lokalizáciu).
- Program Custom Support poskytuje podporu pre zahrnuté produkty a môže zahŕňať aj aktualizácie odstraňujúce chyby zabezpečenia definované centrom MSRC ako kritické. Za dodatočný poplatok môžete mať možnosť zakúpiť si aktualizácie zabezpečenia pre chyby, ktoré centrum MSRC vyhodnotilo ako dôležité.
- Program Custom Support sa kupuje na ročnej báze s pevnými programovými dátumami, ktoré sú v súlade s technickou podporou životného cyklu výrobku. Zákazník musí bez ohľadu na dátum registrácie zaplatiť poplatky za príslušný program so spätnou účinnosťou k dátumu začiatku programu, ktoré sú po splnení zmluvy splatné v plnej výške. Ak nie je uvedené inak, minimálnym obdobím podpory Custom Support je jeden štvrtrok. Zákazníci môžu odstúpiť od programu Custom Support štvrtročne s výpovednou lehotou minimálne 14 dní pred dátumom vystavenia nasledujúcej faktúry.
- Za dodatočný poplatok môžu byť k dispozícii aj rýchle opravy nesúvisiace so zabezpečením (napríklad na riešenie problémov s časovým pásmom alebo s letným časom).
- Aktualizácie zabezpečenia, ktoré sú vám v tomto programe k dispozícii sú určené len na interné použitie, ktoré zahŕňa používanie v hostiteľských prostrediach pre vašu priamu výhodu.
- Aktualizácie zabezpečenia sa bez nášho písomného súhlasu nesmú distribuovať tretím stranám, ktoré nie sú afiláciami. Môžete požiadať o prístup k aktualizáciám zabezpečenia pre konkrétne kontaktné osoby, ktoré určíte. Súhlasíte s tým, že nám oznámite všetky prípadné zmeny týchto určených kontaktných osôb.
- Podpora Custom Support nezahŕňa možnosť požiadať o ďalšie funkcie, zmeny funkčnosti alebo vyhotovenia, ani o podporu v rámci záruky.

- Hoci vynakladáme komerčne primerané úsilie poskytnúť vám aktuálne informácie týkajúce sa bezpečnosti, beriete na vedomie, že môžu existovať prípady, kedy aktualizáciu zabezpečenia, vrátane kritických a dôležitých aktualizácií zabezpečenia, nemožno vytvoriť alebo poskytnúť.
- Ak nakupujete program Custom Support priamo od spoločnosti Microsoft, môžete použiť aktualizácie zabezpečenia pre príslušné registrované produkty vrátane registrovaných produktov získaných prostredníctvom multilicenčných programov spoločnosti Microsoft alebo prostredníctvom licenčnej zmluvy pre poskytovateľov služieb spoločnosti Microsoft.
- Všetky žiadosti o podporu Problem Resolution Support musia predkladať telefonicky vaše určené kontaktné osoby.
- Prístup k zdrojom Microsoft za účelom výmeny bezpečnostných aktualizácií, je k dispozícii iba po dobu trvania Zmluvy Custom Support. Pre získanie prístupu ku všetkým zdrojom spoločnosti Microsoft, vrátane nahradenia aktualizácie zabezpečenia, ktoré by mohli byť stiahnuté počas trvania programu Custom Support, ale následne boli stratené, poškodené alebo nepoužiteľné potom, ako termín predplatného vypršal, sa bude vyžadovať opätovné zaplatenie predplatného. Opätovné zaplatenie predplatného alebo prístup k aktualizáciám zabezpečenia nemusí byť možný, ak bol program vyradený z ponuky.

4.3.4 Developer Support

Developer Support poskytuje dlhodobú technickú podporu založenú na veľkých znalostiach o cloude počas celej životnosti vývoja aplikácií pre vývojárov, ktorí budujú, nasadzujú a podporujú aplikácie na platforme spoločnosti Microsoft.

Application Development Manager (ADM) pôsobí ako základná kontaktná osoba a zameriava sa na poskytovanie strategických rád o vývojových a testovacích metódach vo vývojových problémoch, s ktorými sa stretávate pri používaní produktov spoločnosti Microsoft. Rozhranie ADM s rôznymi zdrojmi v rámci spoločnosti Microsoft týkajúce sa požiadaviek zákazníkov.

Ako súčasť vašej podpornej zmluvy je možné zakúpiť nasledovné riešenia vývojárov:

🔗 **Developer Advanced**

Postupné pre rozšírenú podporu a podporu výkonnosti, poskytuje Developer Advanced ciele riešenia špecifických potrieb vývoja, vrátane modernizácie aplikácií, vyhodnocovania internet of things (IoT), ALM/DevOps riešení, školení a testovania. Pre zákazníkov, ktorí si vyžadujú špecializovanú podporu pri vývoji v rámci rôznych oblastí po dobu životnosti, sa odporúča určitá úroveň podpory.

Minimálna angažovanosť pozostáva z 320 ADM (Application Developer Manager) hodín. Menšie, prispôbenejšie záväzky sa môžu dohodnúť na základe špeciálnej požiadavky. Podpora Developer Advanced má maximálne 800 ADM hodín.

🔗 **Developer Performance**

Dostupná pre podporu výkonnosti, podpora Developer Performance poskytuje komplexnú podporu v rámci celého životného cyklu vývoja aplikácií, poskytuje zákazníkovi architektúru cloudu, vyhodnotenie zraniteľnosti, riešenia ALM/DevOps, životný cyklus vývoja bezpečnosti, recenzie kódov, výkonnosť a monitorovanie, modernizáciu aplikácií, vyhodnocovania internet of things (IoT), ALM/DevOps riešení, školení a testovania. Je to odporúčaná úroveň pomoci pre zákazníkov, ktorí vyžadujú kompletnú podporu vývoja pre obchodné kritické i komplexné vývojové prostredie.

Podpora Developer Performance má maximálne 800 ADM hodín. Menšie, prispôsobenejšie záväzky sa môžu dohodnúť na základe špeciálnej požiadavky.

4.3.5 Podpora pre Mission Critical

☞ **Podpora 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 Mission Critical poskytuje prispôsobený program služieb podpory, je k dispozícii za dodatočný poplatok a je definovaná v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.

4.4 Ďalšie podmienky a požiadavky

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

- Základné reaktívne služby sa poskytujú 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.
- Základné reaktívne služby sa poskytujú v angličtine a v prípade možnosti vo vami hovorenom jazyku. Pokiaľ sa vaša spoločnosť s nami nedohodne inak v písomnej forme, všetky ostatné 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 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 prostriedkov 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 na ochranu osobných 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 predtým naplánovanej služby, spoločnosť Microsoft je oprávnená účtovať si poplatok za zrušenie, a to až do výšky 100 % z ceny služby, pokiaľ zrušenie alebo preplánovanie nastane na základe oznámenia menej ako 14 dní pred prvým dňom dodávky.
 - Pri nákupe dodatočných služieb môžeme požadovať zahrnutie správy poskytovania 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.
 - Incidenty výhod Software Assurance 24x7 Problem Resolution Support (incidenty SA PRS alebo „SAB“) môžu byť prevedené na ekvivalentnú hodnotu (určí spoločnosť Microsoft) a použité ako poplatky za podporu základného balíčka, komponenty Designated Support Engineering (DSE) spĺňajúce podmienky a/alebo komponenty rozšírených služieb a riešení spĺňajúce podmienky. Váš zdroj riadenia poskytovania môže potvrdiť prípadné hodnoty a poplatky. Po 30 dňoch od dátumu začatia podpory a/alebo pri viacročnom využívaní podpory v každoročne stanovený dátum môžeme fakturovať sumu zodpovedajúcu akémukoľvek nevyčerpanému množstvu incidentov SAB, pre ktoré ste sa zaviazali ku konverzii, ako je uvedené vo vašej objednávke prác. Výhody Software Assurance podliehajú podmienkam uvedeným v tomto dokumente a podmienkam produktu, vrátane, okrem iného, Prílohy B. Ďalšie podrobnosti sú k dispozícii aj na stránke www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, ako napríklad zmeny v prospech podpory riešenia problémov platiace od februári 2022, ktoré ovplyvnia dostupnosť základného balíka alebo vhodných komponentov vašej zmluvy o podpore a ktoré môžu viesť k úpravám ekvivalentnej hodnoty incidentu.
 - Nie všetky doplnkové služby sú dostupné aj vo vašej krajine. Podrobné informácie vám poskytne dodávateľ služieb.
 - Služby podpory sú obmedzené na poradenstvo a odporúčania súvisiace s kódom, ktorého vlastníkom ste vy alebo spoločnosť Microsoft.
 - Súhlasíte, že jediný kód iného subjektu ako Microsoft, ku ktorému nám poskytnete prístup, je kód, ktorý vlastníte.
 - V rámci podpory sa okrem vzorového kódu neposkytuje žiadny iný kód.
 - Na zakúpené služby sa môžu vzťahovať minimálne požiadavky na platformu.
 - Vaším zákazníkom nemožno takto sprostredkované 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.

Ďalšie predpoklady môžu byť stanovené v príslušných dodatkoch.

4.5 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 ľudí.
 - Pokročilá podpora – minimálne päťdesiat (50) vymenovaných ľudí. Môžete mať nárok aj na viac ľudí. Podrobnosti získate od vášho manažéra pre dodávku služieb.
 - Podpora výkonu – zahŕňa vymenovaných ľudí 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 môžu 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 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.

© 2020 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.