

# Služby Microsoft Enterprise

Popis podporných a  
poradných služieb

Júl 2021

# Obsah

1	Informácie o tomto dokumente.....	2
2	Profesionálne služby spoločnosti Microsoft.....	3
	<b>2.1 Služby plánovania</b> .....	3
	<b>2.2 Služby implementácie</b> .....	3
	<b>2.3 Služby údržby</b> .....	3
	<b>2.4 Služby optimalizácie</b> .....	3
	<b>2.5 Vzdelávacie služby</b> .....	3
3	Konzultačné služby .....	4
	<b>3.1 Spôsob zakúpenia</b> .....	4
	<b>3.2 Prispôsobené konzultačné služby</b> .....	4
	<b>3.3 Balík konzultačných služieb</b> .....	5
	<b>3.4 Popis služieb</b> .....	5
	3.4.1 Služby plánovania .....	5
	3.4.2 Služby implementácie .....	7
	3.4.3 Služby optimalizácie.....	7
	<b>3.5 Odopretia záruk a obmedzenia</b> .....	7
	<b>3.6 Vaše povinnosti</b> .....	8
4	Služby podpory .....	9
	<b>4.1 Spôsob zakúpenia</b> .....	9
	<b>4.2 Popis služieb</b> .....	10
	4.2.1 Proaktívne služby .....	10
	4.2.2 Reaktívne služby .....	14
	4.2.3 Manažment poskytovaných služieb.....	18
	<b>4.3 Rozšírené služby a riešenia</b> .....	20
	4.3.1 Vymedzená technická podpora.....	20
	4.3.2 Rýchla odozva.....	21
	4.3.3 Developer Support .....	22
	4.3.4 Podpora pre Mission Critical .....	23
	<b>4.4 Ďalšie podmienky a požiadavky</b> .....	23
	<b>4.5 Vaše povinnosti</b> .....	26

# 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 inštruktáže.

## 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 prehľubujeme 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

Spoločnosť Microsoft ponúka konzultačné služby pre mnoho bežných obchodných scenárov založené na skúsenostiach s plánovaním, nasadením a implementáciou produktov, technológií a procesov spoločnosti Microsoft. 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.
- Konzultačné služby GitHub Consulting 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 Consulting Services vzťahuje Vyhlásenie o ochrane osobných údajov GitHub dostupné na [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) a Dodatok o ochrane údajov GitHub a Dodatok o bezpečnosti na [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa).

### 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 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

### 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, 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 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
<b>Overenie konceptu</b>		+	+

+ - Ďalšie služby, ktoré 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 implementácie

Typy služieb implementácie	Balíček		
	C	A	P
<b>Služby registrácie</b>		+	+

+ - 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 zátáže použitím produktov spoločnosti Microsoft.

#### Služby údržby

Typy služieb údržby	Balíček		
	C	A	P
<b>Vyhodnocovanie na žiadosť</b>	✓	✓	✓
<b>Program vyhodnocovania</b>		+	+

Typy služieb údržby	Balíček		
	C	A	P
<b>Vyhodnocovanie priamo u zákazníka</b>		+	+
<b>Proaktívne monitorovanie</b>		+	+
<b>Proaktívne prevádzkové programy (POP)</b>		+	+
<b>Program vyhodnocovania rizík a stavu poskytovaný ako služba (RAP ako služba)</b>		+	+

✓ - Zahnutý 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 poskytne vám správu obsahujúcu technické vyhodnotenie vášho prostredia, ktorá môže zahŕňať plán nápravy.

☞ **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. Túto službu možno poskytovať priamo na mieste alebo vzdialene.

### Služby optimalizácie

Typy služieb optimalizácie	Balíček		
	C	A	P
<b>Služby osvojenia</b>			+
<b>Služby zamerané na vývoj</b>		+	+
<b>Správa služieb IT</b>		+	+
<b>Služby zabezpečenia</b>		+	+

+ - 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 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	Baliček		
	C	A	P
<b>Vzdelávanie na žiadosť</b>	✓	✓	✓
<b>Webcasty</b>	✓	✓	✓
<b>Prezentácie s názornými ukážkami</b>		+	+
<b>Semináre</b>		+	+

✓ - 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 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	Baliček		
	C	A	P
<b>Prispôsobené proaktívne kredity (služby údržby, optimalizácie a vzdelávania)</b>		+	+
<b>Poradca pre technickú podporu</b>			✓

+ - 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 (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.

Iné proaktívne služby			
<b>Proaktívne kredity</b>		+	+

🔗 **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.

#### 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	Baliček		
	C	A	P
<b>Poradná podpora</b>	✓	✓	✓
<b>Podpora pri riešení problémov</b>	✓	✓	✓
<b>Správa reaktívnej podpory</b>	✓	✓	✓
<b>Rozšírená podpora s rýchlymi opravami</b>		✓	✓
<b>Podpora v priestoroch zákazníka</b>		+	+
<b>Analýza hlavnej príčiny</b>		+	+
<b>Doplnok pre správu reaktívnej podpory</b>		+	+
<b>Služby podpory pre kybernetickú bezpečnosť</b>		+	+

✓ - 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. Incidentsy 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 rozhoduje úroveň odozvy v rámci spoločnosti Microsoft, odhadované časy odozvy a vaše povinnosti. Nesiete zodpovednosť za vyhodnotenie vplyvu na podnikanie vašej organizácie, pri konzultácii s nami, pričom spoločnosť Microsoft 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
<b>Štandardný vplyv na podnikanie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stredne závažná strata alebo zhoršenie kvality služieb, možno však pokračovať v práci na primerane zníženej úrovni</li> <li>Vyžaduje pozornosť do ôsmich hodín</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prvá telefonická odozva najviac do ôsmich hodín v pracovnej dobe<sup>1</sup></li> <li>Riešenie problémov iba počas pracovnej doby<sup>1</sup></li> <li>Na požiadanie podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presné kontaktné údaje osoby zodpovednej za prípad</li> <li>Odozva do 24 hodín</li> <li>Po žiadosti o podporu 24 hodín denne/7 dní v týždni zabezpečíme vhodné prostriedky na pokrytie tohto časového úseku<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Kritický vplyv na podnikanie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prvá telefonická odozva do jednej hodiny</li> <li>Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Priradenie príslušných prostriedkov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>2</sup></li> </ul>



Základná podpora	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vyžaduje pozornosť do jednej hodiny</li> </ul>		

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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
<b>Štandardný vplyv na podnikanie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stredne závažná strata alebo zhoršenie kvality služieb, možno však pokračovať v práci na primerane zníženej úrovni</li> <li>Vyžaduje pozornosť do štyroch hodín</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prvá telefonická odozva najviac do štyroch hodín v pracovnej dobe<sup>1</sup></li> <li>Riešenie problémov iba počas pracovnej doby<sup>1</sup></li> <li>Na požiadanie podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presné kontaktné údaje osoby zodpovednej za prípad</li> <li>Odozva do 24 hodín</li> <li>Po žiadosti o podporu 24 hodín denne/7 dní v týždni zabezpečíme vhodné prostriedky na pokrytie tohto časového úseku<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Kritický vplyv na podnikanie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať</li> <li>Vyžaduje pozornosť do jednej hodiny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prvá telefonická odozva do jednej hodiny</li> <li>Priradenie prostriedkov pre kritické situácie po 1 hodine</li> <li>Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Priradenie príslušných prostriedkov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>2</sup></li> <li>Prístup a odozva osoby s oprávnením na riadenie zmien do štyroch pracovných hodín</li> </ul>

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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
<b>Štandardný vplyv na podnikanie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stredne závažná strata alebo zhoršenie kvality služieb, možno však pokračovať v práci na primerane zníženej úrovni</li> <li>• Vyžaduje pozornosť do štyroch hodín</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prvá telefonická odozva najviac do štyroch hodín v pracovnej dobe<sup>1</sup></li> <li>• Riešenie problémov iba počas pracovnej doby<sup>1</sup></li> <li>• Na požiadanie podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Po žiadosti o podporu 24 hodín denne/7 dní v týždni zabezpečíme vhodné prostriedky na pokrytie tohto časového úseku<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Kritický vplyv na podnikanie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať</li> <li>• Vyžaduje sa pozornosť do 30 minút</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prvá telefonická odozva do 30 minút</li> <li>• Priradenie prostriedkov pre kritické situácie do 30 minút alebo menej</li> <li>• Prostriedky na vašej strane po 24 hodinách na základe zmluvy so zákazníkom</li> <li>• Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>2</sup></li> <li>• Prístup k skúsenému špecialistovi spoločnosti Microsoft a rýchla eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft<sup>3</sup></li> <li>• Oznámenie situácie našim vedúcim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vhodná komunikácia s vedúcim manažérom na základe našej požiadavky</li> <li>• Priradenie príslušných prostriedkov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>2</sup></li> <li>• Rýchly prístup a odpoveď</li> </ul>

Podpora výkonnosti	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
		manažérom podľa požiadavky	

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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

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

**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:

**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 dosahom na obchod je táto služba dostupná na základe žiadosti zákazníka počas pracovného času, odoslanej zdroju spoločnosti Microsoft, ktorý môže poskytovať aj aktualizácie vyhlásenie 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.

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

### 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 sa poskytujú digitálne prostredníctvom určeného správcu kont pre zákaznícky úspech. 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
<b>Povolenie organizácie zákazníkom</b>	✓	✓	✓
<b>Produkty spoločnosti Microsoft, sprievodca aktualizáciami služieb a bezpečnosti</b>	✓	✓	✓
<b>Vývoj a správa programov</b>	✓	✓	✓
<b>Zaradenie služby Unified Support</b>	✓	✓	✓
<b>Program Cloud Success</b>		✓	✓
<b>Spravovanie výkonných vzťahov</b>		✓	✓
<b>Doplňkové spravovanie poskytovania služieb</b>		+	+
<b>Manažment poskytovaných služieb v priestoroch zákazníka</b>		+	+

✓ - 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.

⇒ **Doplnok pre správu poskytovaných 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 správcu kont 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
<b>Vymedzená technická podpora</b>		+	+
<b>Rýchla odozva</b>		+	+
<b>Developer Advanced</b>		+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
<b>Developer Performance</b>			+
<b>Podpora pre Mission Critical</b>		+	+

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

+<sup>1</sup> - 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 sú zakúpené ako hodiny, DSE prevádzkové hodiny sa odpočítavajú z vášho celkového počtu zakúpených hodín podľa toho, ako sú využité a dodané.

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

Služby DSE 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
- dokumentovať a poskytovať vám 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 prevenciu ďalších narušení 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 bude vypovedaná 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 sa nevzťahuje na Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services alebo Billing & Subscription Management.

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

Rýchla odozva	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
<b>Kritický vplyv na podnikanie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať</li> <li>Vyžaduje sa pozornosť do 15 minút</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prvá telefonická odozva do 15 minút</li> <li>Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>1</sup></li> <li>Prístup k skúsenému špecialistovi spoločnosti Microsoft<sup>2</sup></li> <li>Rýchla eskalácia prevádzkovým tímom cloudu v spoločnosti Microsoft</li> <li>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vhodná komunikácia s vedúcim manažérom na základe našej požiadavky</li> <li>Priradenie príslušných prostriedkov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>1</sup></li> <li>Rýchly prístup a odpoveď</li> </ul>

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> Riešenie problémov rýchlej odozvy je dostupné iba v angličtine.

### 4.3.3 Developer Support

Developer Support poskytuje dlhodobú technickú podporu založenú na znalostiach o cloude počas životnosti vývoja aplikácií pre zákazníckych 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, prispôsobenejšie 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.

#### **4.3.4 Podpora pre 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 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.

- 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 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 zákaznicke 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 zákaznických 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](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), ako napríklad zmeny v prospech podpory riešenia problémov platiace od februára 2023, 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.
- 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.
- Zákazník preberá všetku zodpovednosť a riziká súvisiace so zavedením a udržiavaním akéhokoľvek kódu poskytnutého pri výkone služieb podpory.
- 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](https://aka.ms/github_privacy) a Dodatok o ochrane údajov GitHub a Dodatok o bezpečnosti na [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa).
- **Podmienky používania** - Zákazník nesmie (a nemá licenciu) používať výstupy zo služieb:
  - spôsobom, ktorý zakazujú zákony, predpisy, vládne príkazy alebo ustanovenia;
  - na porušovanie práv ostatných; ani
  - v ľubovoľnej aplikácii alebo situácii, keď by používanie daného výstupu zo služieb mohlo viesť k smrti alebo vážnemu zraneniu nejakej osoby, prípadne k vážnym fyzickým alebo environmentálnym škodám, okrem situácií v súlade s oddielom Vysokorizikové použitie nižšie.

#### **Vysokorizikové použitie**

- **UPOZORNENIE:** Moderné technológie možno využívať novými a inovatívnymi spôsobmi a zákazník musí zvážiť, či je konkrétne využitie týchto technológií bezpečné. Výstupy zo služieb nie sú navrhnuté ani určené na podporu akéhokoľvek využitia, pri ktorom by prerušenie služieb, vada, chyba či iné zlyhanie výstupu zo služieb mohlo mať za následok smrť alebo vážny úraz akejkoľvek osoby či fyzické alebo environmentálne škody (spoločne ďalej len „Vysokorizikové použitie“). Zákazník musí teda výstupy zo služieb navrhovať a zavádzať tak, aby sa v prípade prerušenia, vady, chyby či iného zlyhania výstupov zo služieb neznížila bezpečnosť osôb, majetku a životného prostredia pod úroveň, ktorá je primeraná, vhodná a zákonná, či už všeobecne alebo pre konkrétne odvetvie. Zákazník využíva výstupy zo služieb pri vysokorizikovom použití na vlastné riziko. Zákazník súhlasí s tým, že bude obhajovať, odškodňovať a chrániť spoločnosť Microsoft pred a proti všetkým škodám, nákladom a poplatkom za právne zastúpenie v súvislosti s akýmikoľvek nárokmi vyplývajúcimi z vysokorizikového použitia spojeného s výstupmi zo služieb, vrátane akýchkoľvek nárokov založených na objektívnej zodpovednosti alebo zodpovednosti spoločnosti Microsoft z nedbanlivosti. pri navrhovaní alebo poskytovaní výstupov zo služieb zákazníkovi v súlade so špecifikáciami zákazníka. Vyššie uvedená povinnosť odškodnenia je doplnkom obrannej povinnosti stanovenej v zmluve so zákazníkom a nepodlieha nijakému obmedzeniu ani vylúčeniu zo zodpovednosti obsiahnutej v takýchto zmluvách.

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 nespĺníte, 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. Viac informácií vám poskytne váš správca kont pre zákaznícky úspech.
  - 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 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.

© 2021 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.