

Microsoft Enterprise Services

Opis storitev
podpore in svetovanja

Januar 2024

Kazalo

1	O tem dokumentu	2
2	Storitve za podporo	3
	2.1 Kako kupiti	3
	2.2 Opis storitev	4
	Sprotne storitve	4
	Odzivnostne storitve	9
	Upravljanje zagotavljanja storitev	12
	2.3 Izboljšane storitve in rešitve	14
	Izboljšan dodeljeni inženiring	15
	Hiter odziv Azure	17
	Upravljanje dogodkov Azure	18
	Neposreden dostop do inženirske skupine za Office 365	20
	Podpora za razvijalce	20
	GitHub Engineering Direct	21
	Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje	21
	Azure Engineering Direct	21
	Microsoftov odziv na dogodke glede kibernetске varnosti	25
	2.4 Podpora v več državah	26
	Pregled storitev podpore v več državah	26
	Kako kupiti	26
	Dodatni pogoji in določila za podporo v več državah	27
	2.5 Dodatni pogoji in določila	27
	2.6 Vaše odgovornosti	29

1 O tem dokumentu

Opis storitev podpore in svetovanja Microsoft Enterprise Services vsebuje informacije o strokovnih storitvah, ki so na voljo za nakup pri Microsoftu.

Preberite opis storitev, ki jih kupite, vključno z morebitnimi pogoji, zavrnitvami odgovornosti, omejitvami in vašimi odgovornostmi. Storitve, ki jih kupite, bodo navedene v vašem delovnem nalogu za storitve Enterprise Services (delovni nalog) ali drugi upoštevni izjavi o storitvah, ki se sklicuje na ta dokument in ga vključuje.

Vse storitve, navedene v tem dokumentu, niso na voljo po vsem svetu. Za podrobnosti o tem, katere storitve so na voljo za nakup na vašem območju, se obrnite na zastopnika za Microsoftove storitve. Storitve, ki so na voljo, se lahko spremenijo.

2 Storitve za podporo

Storitve Microsoftove poenotene podpore (storitve podpore) so nabor celovitih storitev za podporo podjetjema, ki pomagata pospešiti prehod poslovanja v oblak, optimizirati vaše rešitve IT in uporabiti tehnologijo za uresničitev novih poslovnih priložnosti v kateri koli fazi življenjskega cikla IT. Storitve za podporo vključujejo:

- sprotne storitve za pomoč pri vzdrževanju dobrega stanja vaše infrastrukture IT in poslovanja.
- upravljanje zagotavljanja storitev za omogočanje načrtovanja in izvedbe
- storitve za prednostno reševanje težav 24 ur na dan in 7 dni v tednu za hiter odziv in karseda kratke prekinitve delovanja

2.1 Kako kupiti

Storitve podpore so na voljo kot osnovni paket, ki vključuje napredno in zmogljivo podporo, ali kot dodatne storitve ali izboljšane storitve in rešitve na voljo za nakup na podlagi obstoječe pogodbe o osnovnem paketu, ki je naveden v delovnem nalogu za Enterprise Services, kot je opisano spodaj.

Možnost	Opis
Osnovni paket	<p>Kombinacija sprotnih in odzivnostnih storitev ter storitev upravljanja izvedbe, ki zagotavljajo podporo za Microsoftove izdelke in/ali spletne storitve, ki so v uporabi v vaši organizaciji. Na voljo kot paketi napredne (»A«) in zmogljive (»P«) podpore, kot so predstavljeni v tem razdelku.</p> <p>Osnovni paket vključuje storitve, ki so v tem razdelku predstavljene z oznako »✓«.</p> <p>Odvisno od osnovnega paketa boste morda upravičeni tudi do posebnih vgrajenih sprotnih storitev, ki bodo navedene v delovnem nalogu. Pred začetkom pogodbe ali v okviru načrtovanja zagotavljanja storitev vam bomo pomagali opredeliti te storitve.</p>
Dodatne storitve	<p>Med obdobjem veljavnosti delovnega naloga so kot dodatek k osnovnemu paketu na voljo dodatne storitve podpore, ki vključujejo sprotne storitve in so v tem razdelku predstavljene z oznako »+«.</p>
Izboljšane storitve in rešitve	<p>Med obdobjem veljavnosti delovnega naloga so kot dodatek k osnovnemu paketu podpore na voljo storitve podpore, ki zajemajo določen Microsoftov izdelek ali strankin sistem IT in so v tem razdelku predstavljene z oznako »+«.</p>

Podpora v več državah

Podpora v več državah zagotavlja podporo na več lokacijah za podporo, kot je opisano v vašem delovnem nalogu (ali v vaših delovnih nalogih).

2.2 Opis storitev

V tem razdelku so opisane možnosti, ki se kombinirajo za oblikovanje vašega paketa storitev podpore. Prav tako so navedene storitve, ki jih lahko dodate k osnovnemu paketu ali med obdobjem trajanja pogodbe.

Sprotne storitve

Sprotne storitve pomagajo preprečiti težave v vašem okolju Microsoft in se načrtujejo, da se zagotovita razpoložljivost in izvedba virov med trajanjem upoštevne delovnega naloga. Sprotne storitve v nadaljevanju so na voljo, kot je navedeno spodaj ali podrobno opisano v delovnem nalogu. Izvedba na mestu uporabe morda ni na voljo za vse storitve in na vseh geografskih območjih. Če ni izrecno prodana kot storitev na mestu uporabe, bo izvedena na daljavo, v kolikor ni bilo drugače dogovorjeno v pisni obliki in za doplačilo.

Storitve načrtovanja

Vrste storitev načrtovanja	Paket	
	A	P
Potrditev zasnove	+	+
Arhitekturne storitve	+	+

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

Potrditev zasnove: dejavnost zbiranja dokazil, na podlagi katerih lahko stranka oceni izvedljivost predlagane tehnične rešitve. Dokazila so lahko v obliki delujočih prototipov, dokumentov in načrtov, vendar običajno ne izdelkov, ki so pripravljeni za redno uporabo.

Arhitekturne storitve: Sodelovanje, strukturirano kot niz razprav, ki jih vodi Microsoftov izvedenec. Naši strokovnjaki bodo sodelovali s strankami pri prevajanju poslovnih zahtev v prilagojene arhitekture rešitve, ki bodo pospešile uspešnost uvajanja. Te razprave lahko vključujejo ocenjevanje tehničnih zahtev, preučevanje obstoječe arhitekturne zasnove in zagotavljanje izkušenih tehničnih vpogledov v najboljše prakse arhitekture rešitve. Ta postopek je namenjen ustvarjanju zasnove tehnične rešitve, ki je usklajena z danimi cilji in načrti ter služi kot ključni referenčni dokument za fazo uvajanja proizvodnje.

Storitve izvedbe

Vrste storitev izvedbe	Paket	
	A	P
Storitve priprave na uporabo	+	+

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

Storitve priprave na uporabo: neposredna dejavnost z Microsoftovim virom, ki zagotavlja pomoč pri uvajanju, selitvi, nadgradnji ali razvoju funkcij. To lahko vključuje pomoč pri načrtovanju in preverjanju preskusne ali operativne delovne obremenitve z Microsoftovimi izdelki.

Storitve vzdrževanja

Vrste storitev vzdrževanja	Paket	
	A	P
Ocena na zahtevo	✓	✓
Program ocenjevanja	+	+
Ocena brez povezave	+	+
Sprotno spremljanje	+	+
Programi sprotnih postopkov (POP)	+	+
Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev (RAP kot storitev)	+	+

✓ – Vključeno v osnovni paket.

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

Ocena na zahtevo: dostop do samopostrežne spletne platforme za samodejno oceno, ki uporablja analize dnevnikov in ocenjuje vašo uveljavitev Microsoftove tehnologije. Ocene na zahtevo zajemajo omejene tehnologije. Uporaba te storitve ocenjevanja zahteva aktivno storitev Azure z zadostnimi omejitvami prenosa podatkov za omogočanje uporabe storitve ocenjevanja na zahtevo. Microsoft bo zagotovil pomoč, da se omogoči namestitve storitve. Skupaj z oceno na zahtevo in za doplačilo sta na voljo Microsoftov vir na mestu uporabe (za največ dva dneva) ali Microsoftov vir na daljavo (za največ en dan), ki lahko zagotovita pomoč pri analizi podatkov in določanju prednosti priporočil za izboljševanje glede na vašo pogodbo o storitvah. Ocene na mestu uporabe morda niso na voljo na vseh območjih.

Program ocenjevanja: ocena načrtovanja, postopkov tehnične izvedbe ali upravljanja sprememb za Microsoftove tehnologije, ki jih imate, glede na Microsoftove priporočene postopke. Microsoftov vir bo na koncu ocenjevanja sodeloval neposredno z vami pri odpravljanju morebitnih težav in zagotovil poročilo, ki vsebuje tehnično oceno vašega okolja, ki lahko vključuje tudi načrt za odpravljanje težav.

Ocena brez povezave: samodejna ocena vaše uveljavitve Microsoftove tehnologije s podatki, ki jih je na vaši lokaciji na daljavo zbral Microsoftov vir. Microsoft analizira zbrane podatke z orodji v vaših prostorih ter pripravi poročilo o naših ugotovitvah in priporočila za izboljševanje.

Sprotno spremljanje: dobava orodij za spremljanje tehničnih postopkov in priporočila za optimiziranje postopkov upravljanja strežniških dogodkov. Ta storitev vam pomaga izdelati matrike dogodkov, izvesti revizije večjih težav in ustvariti načrt za trajno tehnično skupino.

Programi sprotnih postopkov (POP): pregled vašega načrtovanja, oblikovanja, izvedbe ali operativnih postopkov glede na Microsoftove priporočene postopke skupaj z vašim osebjem. Ta pregled lokalno ali na daljavo izvede Microsoftov vir.

Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev (RAP kot storitev): samodejna ocena vaše uveljavitve Microsoftove tehnologije s podatki, zbranimi na daljavo. Microsoft zbrane podatke nato analizira in pripravi poročilo o ugotovitvah s priporočili za izboljševanje. Ta storitev je na voljo lokalno ali na daljavo.

Storitve optimizacije

Vrste storitev optimizacije	Paket	
	A	P
Storitve uvajanja		+
Storitve, namenjene razvijanju	+	+
Upravljanje storitev IT	+	+
Varnostne storitve	+	+

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

Storitve uvajanja: storitve podpore pri uvajanju ponujajo zbirko storitev, ki vam pomagajo oceniti zmožnost vaše organizacije, da spreminja, spremlja in optimizira spremembe, povezane z vašim nakupom Microsoftovih tehnologij. To vključuje podporo pri razvoju in izvedbi vaše strategije uvajanja s človeškega vidika sprememb. Stranke imajo dostop do virov s strokovnostjo in znanjem ter povezanih Microsoftovih priporočenih postopkov za podporo pri programu uvajanja.

Storitve, namenjene razvijanju: storitve, ki so na voljo kot pomoč vašemu osebju pri postavitvi, uvajanju in podpori programske opreme, razvite z Microsoftovimi tehnologijami.

Vpogledi v storitve za razvijalce: letna ocena vaših praks razvoja programov, ki strankam z napotki o priporočenih praksah pomaga pri razvoju programov in rešitev na Microsoftovih platformah.

Pomoč pri zagotavljanju podpore za razvijanje: zagotavlja pomoč pri ustvarjanju in razvijanju programov, ki združuje Microsoftove tehnologije na Microsoftovi platformi, in je specializirana za Microsoftova razvijalska orodja in tehnologije ter se prodaja kot količina ur, navedenih v delovnem nalogu.

Upravljanje storitev IT: zbirka storitev, katerih namen je, da vam pomagamo podedovano okolje IT razviti s sodobnimi pristopi k upravljanju storitev, ki omogočajo izboljšave inovativnosti,

prilagodljivosti, kakovosti in stroškov poslovanja. Sodobne storitve upravljanja storitev IT je mogoče zagotavljati v obliki oddaljenih ali lokalnih svetovalnih sej ali delavnic, ki pomagajo zagotoviti, da bodo vaši postopki nadzora, upravljanja dogodkov in središča za pomoč optimizirani za upravljanje dinamike storitev v oblaku pri selitvi programa ali storitve v oblak. Storitve upravljanja storitev IT so lahko del programa storitev podpore po meri, ki je na voljo za doplačilo in je lahko opredeljen v prilogi, in na katerega se sklicuje delovni nalog.

Varnostne storitve: paleta Microsoftovih varnostnih rešitev vključuje štiri temeljna področja: varnost in identiteta v oblaku, mobilnost, izboljšana podatkovna zaščita in varna infrastruktura. Varnostne storitve strankam pomagajo razumeti, kako svoje infrastrukturo IT, programsko opremo in podatke zaščititi pred notranjimi in zunanji grožnjami ter jih inovativno razvijati. Varnostne storitve so lahko del programa storitev podpore po meri, ki je na voljo za doplačilo in je lahko opredeljen v prilogi, in na katerega se sklicuje delovni nalog.

Izobraževalne storitve

Vrste izobraževalnih storitev	Paket	
	A	P
Izobraževanje na zahtevo	✓	✓
Spletne oddaje	✓	✓
Kratka izobraževanja	+	+
Delavnice	+	+

✓ – Vključeno v osnovni paket.

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

Izobraževanje na zahtevo: dostop do zbirke spletnega izobraževalnega gradiva in spletnih laboratorijev iz digitalne platforme za knjižnico delavnice, ki jo je razvil Microsoft.

Spletne oddaje: dostop do izobraževalnih sej v živo, ki jih gosti Microsoft in so na voljo za številne različne teme o podpori in Microsoftovih tehnologijah ter se izvajajo na daljavo prek spleta.

Kratka izobraževanja: kratke interaktivne storitve, ki običajno trajajo en dan ter v obliki predavanja in predstavitve obravnavajo teme o izdelkih in podpori ter jih Microsoftov vir izvaja osebno ali prek spleta.

Delavnice: napredne tehnične izobraževalne seje, ki so na voljo za številne različne teme o podpori in Microsoftovih tehnologijah ter jih osebno ali prek spleta izvede Microsoftov vir. Delavnice je mogoče kupiti »na sodelujočega« ali kot posebno izvedbo za vašo organizacijo, kot je določeno v delovnem nalogu. Delavnic ni dovoljeno snemati brez Microsoftovega izrecnega pisnega dovoljenja.

Dodatne sprotne storitve

Vrste dodatnih sprotnih storitev	Paket	
	A	P
Sprotne storitve po meri (storitve vzdrževanja, optimizacije in izobraževanja)	+	+
Svetovalec glede tehnologije podpore		✓
Dodeljeni inženiring	+	+

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

Sprotne storitve po meri: sodelovanje z Microsoftovimi viri v določenem obsegu – osebno ali prek spleta – za izvedbo storitev po strankinem naročilu, ki sicer niso opisane v tem dokumentu. To sodelovanje vključuje storitve vzdrževanja, optimizacije in izobraževanja.

Svetovalec glede tehnologije podpore (STA): storitev po meri, ki omogoča tehnološko oceno, ki podpira poslovne cilje strank, med katerimi so optimizacija, uvajanje ali možnost podpore delovne obremenitve, ki jih ponuja Microsoft. Ta storitev lahko vključuje načrt in tehnična navodila, prilagojena okolju in poslovnim ciljem stranke.

Dodeljeni inženiring (DE): Kurirane in k rezultatom usmerjene rešitve na podlagi Microsoftovih priporočenih praks in načel, ki povečajo vrednost vaše Microsoftove naložbe v tehnologijo. Vrhunski tehnični strokovnjak bo ves čas sodelovanja tesno sodeloval z vašo ekipo in po potrebi uporabil druge Microsoftove strokovnjake za zagotavljanje tehničnih smernic, prilagojenih vašemu okolju, za pomoč pri uvajanju in/ali optimizaciji vaših Microsoftovih rešitev. To sodelovanje vsebuje vgrajene vnaprej določene proaktivne storitve, ki ciljajo na določene rezultate, vključno s storitvami, ki sežejo od ocenjevanja in načrtovanja do izpopolnjevanja in oblikovanja in konfiguracije ter izvajanja.

Predpogoji in omejitve posebej za storitve

- Imeti morate trenutno veljavno pogodbo o storitvah Microsoftove poenotene podpore za podporo svojim storitvam DE. Če pogodba o storitvah Microsoftove poenotene podpore poteče ali preneha veljati, bo na isti datum prenehala veljati tudi vaša storitev DE.
- Storitve DE so na voljo med običajnim delovnim časom (od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna).
- Storitve DE so v podporo določenim Microsoftovim izdelkom in tehnologijam, ki jih izberete in navedete v delovnem nalogu.
- Storitve DE se zagotavljajo za posamezno lokacijo podpore na določeni lokaciji podpore, navedeni v vašem delovnem nalogu.

- Storitve DE se izvajajo na daljavo, v kolikor ni vnaprej drugače dogovorjeno v pisni obliki. Kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, vam bomo zaračunali razumne potne in druge stroške.

Druge sprotne storitve	Paket	
	A	P
Dobroimetje za sprotne storitve	+	+

Dobroimetje za sprotne storitve: vrednost zamenljivih storitev, ki je v delovnem nalogu predstavljena kot dobroimetje. Dobroimetje za sprotne storitve je nato mogoče zamenjati ali uporabiti za eno ali več opredeljenih dodatnih storitev, kot je opisano v tem dokumentu, in sicer po trenutnih cenah, ki vam jih priskrbi zastopnik za Microsoftove storitve, odgovoren za vas. Ko boste izbrali razpoložljivo dodatno storitev, bomo vrednost te storitve odšteli od vašega stanja dobropisa, zaokroženo na najbližjo enoto.

Odzivnostne storitve

Odzivnostne storitve pomagajo pri reševanju težav v vašem okolju Microsoft in se običajno uporabljajo na zahtevo. Naslednje odzivnostne storitve so vključene, kot je potrebno za trenutno podprte Microsoftove izdelke in spletne storitve, razen če je v vašem delovnem nalogu navedeno drugače. Vsa odzivnostna podpora se izvaja na daljavo.

Vrste odzivnostnih storitev	Paket	
	A	P
Podpora s svetovanjem	✓	✓
Podpora pri odpravljanju težav	✓	✓
Upravljanje odzivnostne podpore	✓	✓
Analiza temeljnih vzrokov	+	+
Dodatek za upravljanje odzivnostne podpore	+	+

✓ – Vključeno v osnovni paket.

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

Podpora s svetovanjem: telefonska podpora za kratkoročne (omejeno na največ šest ur) in nenačrtovane težave za strokovnjake za IT. Podpora s svetovanjem lahko vključuje nasvete, napotke in prenos znanja, ki so vam v pomoč pri uvajanju in uporabi Microsoftovih tehnologij na

način, da se izognete običajnim težavam, pri katerih je potrebna podpora, in zmanjšate verjetnost izpadov sistema. Arhitektura, razvoj rešitev in primeri prilagoditev niso zajeti v te storitve svetovanja.

Podpora pri odpravljanju težav: pomoč za težave z določenimi simptomi, do katerih pride pri uporabi Microsoftovih izdelkov, kar vključuje odpravljanje določene težave, sporočila o napaki ali funkcije, ki ne deluje, kot je pričakovano za Microsoftove izdelke. Dogodke je mogoče začeti po telefonu ali prek spleta. Zahteve za podporo pri storitvah in izdelkih, ki jih ne pokriva zadevni spletni portal za podporo pri storitvah, se upravljajo s spletnega portala za Microsoftove storitve.

Opredelitve resnosti dogodkov in Microsoftovi predvideni začetni odzivni časi so podrobno opisani v spodnjih preglednicah odzivanja na dogodke. Izraz „odziv na prvi klic“ je opredeljen kot prvi nesamodejni stik po telefonu ali e-pošti.

Na vašo zahtevo bomo pri reševanju zapletenih težav z nezdružljivostjo izdelkov različnih dobaviteljev morda sodelovali z zunanjimi dobavitelji tehnologije, vendar so ti zunanji dobavitelji odgovorni za podporo svojih izdelkov.

Resnost dogodka določa stopnjo odziva v Microsoftu in predvidene začetne odzivne čase ter vaše obveznosti. Dolžni ste pripraviti povzetek poslovnega učinka na svojo organizacijo po posvetovanju z nami, Microsoft pa vam dodeli ustrezno raven varnosti. Če je zaradi poslovnega učinka dogodka to potrebno, lahko med dogodkom zahtevate spremembo ravni resnosti.

Napredna podpora pri odzivanju na dogodek

Napredna podpora	Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
Običajen vpliv na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> Zmerna izguba ali poslabšanje delovanja storitev, vendar je delo razumno mogoče nadaljevati pod slabšimi pogoji Zahteva ukrepanje v štirih urah 	<ul style="list-style-type: none"> Odziv na prvi klic v štirih urah ali manj med delovnim časom¹ Zagotavljanje podpore samo med delovnim časom¹ Zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu na zahtevo² 	<ul style="list-style-type: none"> Točni podatki za stik lastnika primera Odziv v 24 urah Če je bilo zahtevano zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu, boste dodelili ustrezne vire za zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu²
Kritičen vpliv na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> Izguba temeljnega poslovnega procesa, zaradi katerega razumno ni mogoče nadaljevati dela Zahteva ukrepanje v eni uri 	<ul style="list-style-type: none"> Odziv na prvi klic v eni uri ali manj Po eni uri se dodeli vir za nujne primere³ Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan 	<ul style="list-style-type: none"> Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu² Dostop in odziv osebe, odgovorne za nadzor nad

Napredna podpora	Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
		dan in 7 dni v tednu ²	spremembami, v štirih delovnih urah

¹ Delovni čas je običajno od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna. Delovni čas se lahko v vaši državi nekoliko razlikuje.

² Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam omogočili zagotavljanje nadaljnje podpore pri odpravi težave, bomo morda morali znižati stopnjo podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

³ Viri, zadolžene za nujne primere, pomagajo pri iskanju hitrih rešitev težav, in sicer z ustreznim sodelovanjem pri primeru, stopnjevanjem, zagotavljanjem virov in koordinacijo

Zmogljiva podpora pri odzivanju na dogodek

Zmogljiva podpora	Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
Običajen vpliv na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> Zmerna izguba ali poslabšanje delovanja storitev, vendar je delo razumno mogoče nadaljevati pod slabšimi pogoji Zahteva ukrepanje v štirih urah 	<ul style="list-style-type: none"> Odziv na prvi klic v štirih urah ali manj med delovnim časom¹ Zagotavljanje podpore samo med delovnim časom¹ Zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu na zahtevo² 	<ul style="list-style-type: none"> Če je bilo zahtevano zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu, boste dodelili ustrezne vire za zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu²
Kritičen vpliv na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> Izguba temeljnega poslovnega procesa, zaradi katerega razumno ni mogoče nadaljevati dela Zahteva ukrepanje v 30 minutah 	<ul style="list-style-type: none"> Odziv na prvi klic v 30 minutah ali manj Po 30 minutah ali manj se dodeli vir za nujne primere⁴ Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu² Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov in hitro posredovanje na višjo raven obravnave 	<ul style="list-style-type: none"> Ustrezna komunikacija z vašimi poslovodji, če to zahtevamo Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu² Hiter dostop in odziv

Zmogljiva podpora	Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
		skupinam za izdelke znotraj Microsofta ³ <ul style="list-style-type: none"> • Obveščanje naših poslovodij, če je potrebno 	

¹ Delovni čas je običajno od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna. Delovni čas se lahko v vaši državi nekoliko razlikuje.

² Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam omogočili zagotavljanje nadaljnje podpore pri odpravi težave, bomo morda morali znižati stopnjo podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu

³ Ni na voljo na vseh lokacijah za podporo ali za vse Microsoftove tehnologije.

⁴ Viri, zadolženi za nujne primere, pomagajo pri iskanju hitrih rešitev težav, in sicer z ustreznim sodelovanjem pri primeru, stopnjevanjem, zagotavljanjem virov in koordinacijo.

Upravljanje odzivnostne podpore: Upravljanje odzivnostne podpore zagotavlja pregled dogodkov podpore ter tako spodbuja pravočasno reševanje in visokokakovostno izvajanje podpore. Za upravljanje odzivnostne podpore vseh zahtevkov za podporo se bo uporabljala funkcija upravljanja zagotavljanja storitev. Spodaj so navedene storitve, ki so vključene v ustrezno podporo v osnovnem paketu:

Skladno z zgornjimi tabelami odzivanja na dogodke je za dogodke z običajnim vplivom na poslovanje storitev na zahtevo stranke med delovnim časom na voljo Microsoftovemu viru, ki lahko na zahtevo zagotovi tudi posodobitve o posredovanju na višjo raven. Za dogodke s kritičnim vplivom na poslovanje se sproži in samodejno izvede izboljššan postopek posredovanja na višjo raven za napredno in zmogljivo podporo. Nato se težavi dodeli Microsoftov vir, ki je zadolžen za zagotavljanje nadaljnega tehničnega napredka z obveščanjem o posodobitvah stanja in predložitvijo načrta ukrepanja.

Za razširjeno pokritost izven delovnega časa lahko kupite dodatne ure upravljanja odzivnostne podpore.

Analiza temeljnih vzrokov: Na izrecno zahtevo bomo pred zaprtjem dogodka izvedli strukturirano analizo morebitnih vzrokov posameznega dogodka ali vrste povezanih težav. Morali boste sodelovati z Microsoftovo skupino in ji predložiti gradiva, kot so dnevniške datoteke, omrežne sledi ali drugi diagnostični izhodni podatki. Analiza temeljnih vzrokov je na voljo samo za nekatere Microsoftove tehnologije in bo zanjo morda potrebno doplačilo.

Dodatek za upravljanje odzivnostne podpore: Lahko se odločite za nakup dodatnih ur za zagotavljanje upravljanja odzivnostne podpore. Ti viri delujejo na daljavo in storitev zagotavljajo med delovnim časom v časovnem pasu, ki je pisno dogovorjen. Te storitve se dostavijo v angleščini, lahko pa se izvajajo tudi v jeziku, ki ga govorite, kjer je to na voljo. Ta storitev je odvisna od razpoložljivosti Microsoftovih virov.

Upravljanje zagotavljanja storitev

Upravljanje zagotavljanja storitev (SDM) je vključeno v storitve podpore, razen če je drugače navedeno v tem dokumentu ali v vašem delovnem nalogu, in je določeno z osnovnim paketom storitev podpore, ki ga

kupite. Dodatno upravljanje zagotavljanja storitev bo vključeno ob nakupu dodatnih storitev ali izboljšanih storitev in rešitev.

Napredna in zmogljiva podpora: storitve SDM se zagotavljajo v digitalni obliki s strani pooblaščenega upravitelja računa za uspešnost strank. Ta izbrani vir lahko deluje na daljavo ali na mestu uporabe v vaših prostorih.

Podrobnosti obsega upravljanja zagotavljanja storitev

Na voljo so naslednje storitve SDM, kot je določeno z osnovnim paketom, ki ste ga kupili:

Vrste upravljanja zagotavljanja storitev	Paket	
	A	P
Omogočanje strankine organizacije	✓	✓
Napotki glede Microsoftovih izdelkov, storitev in varnostnih posodobitev	✓	✓
Razvoj in upravljanje programa	✓	✓
Sprejemanje Poenotene podpore	✓	✓
Program uspešnosti storitev v oblaku	✓	✓
Upravljanje odnosov na ravni uprave	✓	✓
Dodatek upravljanju zagotavljanja storitev	+	+
Upravljanje zagotavljanja storitev na mestu uporabe	+	+

✓ – Vključeno v osnovni paket.

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

Omogočanje strankine organizacije: Usmeritev in informacije, posredovane vašemu imenovanemu skrbniku za storitve podpore o tem, kako upravljati uporabo vaših storitev poenotene podpore in vas pripraviti na uporabo digitalnih in odzivnostnih storitev Poenotene podpore.

Napotki glede Microsoftovih izdelkov, storitev in varnostnih posodobitev: Informacije, ki jih delimo z vami o pomembnih prihajajočih funkcijah in spremembah izdelkov in storitev ter varnostnih biltenov za Microsoftove tehnologije.

Razvoj in upravljanje programa: Dejavnosti, ki so namenjene načrtovanju, predlaganju in upravljanju vaših storitev programa podpore v vaši celotni organizaciji, da vam pomagajo pridobiti več iz svojih naložb v Microsoftovo tehnologijo in storitve.

Napredna in zmogljiva podpora: Microsoft lahko priporoči različne storitve, s katerimi lažje dosežete ključne poslovne in tehnološke rezultate, pri čemer uporabite zmogljivosti, vključene v vaš osnovni paket podpore, ter omejene dodatne storitve, ki jih lahko kupite.

Sprejemanje poenotene podpore: Dejavnosti za podporo vašemu začetku uporabe Poenotene podpore, vključno z uvajanjem in promocijo samopostrežnih zmogljivosti na portalu za spletno podporo, s ciljem zagotavljanja pravočasne uporabe vaših storitev Poenotene podpore.

Program uspešnosti storitev v oblaku: Storitve načrtovanja in dostave so vključene, da vam pomagajo doseči posebne rezultate v oblaku, ki vam omogočajo, da lahko pospešite izvajanje, uvedbo in realizirano vrednost Microsoftovih tehnologij v oblaku.

Upravljanje odnosov na ravni uprave: Nabor dejavnosti za zagotavljanje, da je ekipa Microsoftove podpore usklajena s strateškimi prednostnimi nalogami vaše organizacije in da sodeluje s ključnimi poslovnimi in tehnološkimi nosilci odločanja.

Dodatek upravljanju zagotavljanja storitev: Odločite se lahko za nakup dodatnih virov SDM po meri za zagotovitev upravljanja zagotavljanja storitev v okviru vnaprej določenega obsega dela, ki niso izrecno navedene v tem dokumentu. Ti viri bodo delovali na daljavo ali na mestu uporabe v vaših prostorih. Ta storitev je tudi odvisna od razpoložljivosti Microsoftovih virov.

Upravljanje zagotavljanja storitev na mestu uporabe: Od upravitelja računa za uspešnost stranke lahko zahtevate obisk na mestu uporabe, vendar bo morda potrebno doplačilo za vsak obisk. Ta storitev je odvisna od razpoložljivosti Microsoftovih virov. Če se izvaja na mestu uporabe, veljajo spodnje omejitve.

2.3 Izboljšane storitve in rešitve

Poleg storitev, ki so na voljo kot del osnovnega paketa ali dodatnih storitev, lahko kupite naslednje izbirne izboljšane storitve in rešitve. Izboljšane storitve in rešitve so na voljo za doplačilo in so morda opredeljene v prilogi, navedeni v delovnem nalogu.

Storitev	Paket	
	A	P
Izboljšan dodeljeni inženiring	+	+
Hiter odziv	+	+
Upravljanje dogodkov Azure	+	+
Neposreden dostop do inženirske skupine za Office 365	+	+
Podpora za razvijalce	+ ¹	+ ¹
GitHub Engineering Direct	+	+
Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje	+	+
Azure Engineering Direct	+	+
Microsoftov odziv na dogodke glede kibernetске varnosti	+	+

+ – *Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.*

+¹ – *Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti do omejene največje količine.*

Izboljšan dodeljeni inženiring

Izboljšan dodeljeni inženiring (EDE): Prilagojena storitev, ki zagotavlja globoko in tekoče sodelovanje za stranke z zapletenimi scenariji. Obseg te ponudbe je določen tako, da ustreza potrebam in ciljem stranke, saj zagotavlja dodeljenega inženirja, ki bo pridobil poglobljeno znanje o strankinem okolju ali rešitvi in podprl strankine poslovne cilje, kar med drugim vključuje optimiranje, uvajanje in možnost podpore delovne obremenitve.

Storitve izboljššanega dodeljenega inženiringa je mogoče kupiti kot vnaprej opredeljeno ponudbo ali kot blok ur po meri, ki jih je mogoče uporabiti za zagotavljanje sprotnih storitev z vnaprej določenim obsegom.

Če storitve izboljššanega dodeljenega inženiringa kupite kot ure, se odštejejo od vašega skupnega števila kupljenih ur, ko jih uporabite in se izvedejo.

Vnaprej določena ponudba storitev izboljššanega dodeljenega inženiringa se prilagodi vašemu okolju in vam pomaga doseči želeni rezultat. Te ponudbe vključujejo zahtevane vnaprej določene vgrajene sprotne storitve.

Področja, na katera so osredotočene storitve izboljššanega dodeljenega inženiringa:

- pomoč pri ohranjanju poglobljenega znanja o vaših trenutnih in prihodnjih poslovnih zahtevah ter konfiguraciji okolja informacijske tehnologije za optimiziranje učinkovitosti delovanja.
- dokumentiranje in deljenje priporočil za uporabo predmetov dobave storitev, povezanih s storitvami podpore (npr. ocene možnosti podpore, preverjanja zdravja, delavnice, programi za ocenjevanje tveganj)
- pomoč pri zagotavljanju, da so vaše dejavnosti za uvajanje in delovanje usklajene z načrtovanimi in trenutnimi izvedbami Microsoftovih tehnologij.
- izboljšanje tehničnega in operativnega znanja osebja za IT.
- razvijanje in uvajanje strategij za preprečevanje dogodkov v prihodnosti ter izboljšanje sistemske razpoložljivosti Microsoftovih tehnologij, za katere imate kritje.
- pomoč pri ugotavljanju temeljnega vzroka za ponavljajoče se dogodke in pripravi priporočil za preprečevanje motenj pri izbranih Microsoftovih tehnologijah v prihodnosti.

Ne glede na način nakupa izboljššanega dodeljenega inženiringa se viri dodelijo, razvrstijo po pomembnosti in imenujejo na podlagi dogovora pogodbenih strank na začetnem sestanku ter dokumentirajo kot del vašega načrta za zagotavljanje storitev. Za stranke, ki delujejo v več državah, je treba izboljšani dodeljeni inženiring dodeliti lokacijam ob sklenitvi pogodbe

Predpogoji in omejitve posebej za storitve

- Imeti morate trenutno veljavno pogodbo o storitvah Microsoftove poenotene podpore za podporo svojim storitvam izboljššanega dodeljenega inženiringa. Če pogodba o storitvah Microsoftove poenotene podpore poteče ali preneha veljati, bo na isti datum prenehala veljati tudi vaša storitev izboljššanega dodeljenega inženiringa.

- Storitve izboljšane dodeljenega inženiringa so na voljo med običajnim delovnim časom (od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna).
- Storitve izboljšane dodeljenega inženiringa so v podporo določenim Microsoftovim izdelkom in tehnologijam, ki jih izberete in navedete v delovnem nalogu.
- Storitve izboljšane dodeljenega inženiringa se zagotavljajo za posamezno lokacijo podpore na določeni lokaciji podpore, navedeni v delovnem nalogu.

Odzivnostni izboljšani dodeljeni inženiring (REDE): Globoko in tekoče sodelovanje, osredotočeno na pospešeno razreševanje dogodkov odzivnostne podpore, usklajeno z določenimi Microsoftovimi izdelki in spletnimi storitvami, ki ste jih izbrali in so navedeni v vašem delovnem nalogu. Storitve REDE bo zagotavljal dodeljeni inženir, ki bo pridobil poglobljeno znanje o vaši uporabi Microsoftovih izdelkov in spletnih storitev v vašem okolju. Ure storitev REDE se odštejejo od skupnega števila kupljenih ur, ko jih uporabite in se izvedejo.

Področja, na katera so osredotočene storitve REDE:

- Izvedba začetnega srečanja za pogovor o prioritetah in priporočilih. Rezultati tega srečanja bodo dokumentirani v vašem načrtu dostave storitev.
- Sodelovanje pri razreševanju dogodkov podpore resnosti 1 in resnosti A.
- Sodelovanje pri razreševanju dogodkov podpore druge resnosti na vašo zahtevo.
- Sodelovanje z viri upravljanja zagotavljanja storitev in upravljanja odzivnostne podpore ter vsemi drugimi Microsoftovimi viri, vključenimi v vaše dejavnosti dogodkov podpore, za omogočitev učinkovitega razreševanja dogodkov odzivnostne podpore in načrtovanja za prihodnje preprečevanje dogodkov.
- **Odzivnostne storitve**
 - Pridobitev in ohranjanje poglobljenega znanja o vaši uporabi naših izdelkov in spletnih storitev v vašem okolju ter vključitev tega znanja v dejavnosti, povezane z razreševanjem dogodkov podpore.
 - Posredovanje informacij o rabi vaših izdelkov in spletnih storitev v vašem okolju Microsoftovim inženirjem za tehnično podporo.
 - Zagotovitev naprednega strokovnega znanja in izkušenj za odpravljanje težav ter iskanja in odpravljanja napak za omogočitev hitrega razreševanja dogodkov podpore.
 - Izvedba analize temeljnih vzrokov za vse dogodke s kritičnim vplivom na poslovanje in posredovanje priporočil o tem, kako je mogoče ublažiti podobne težave v prihodnje, kadar je na voljo za vključene Microsoftove izdelke in spletne storitve.
 - Vključitev dodatnih tehničnih virov s strani inženirja REDE po potrebi.
- **Sprotne storitve**
 - Dokumentiranje in deljenje priporočil za uporabo sprotne podpore (npr. ocene možnosti podpore, preverjanja zdravja, delavnice, programi za ocenjevanje tveganj) za identifikacijo priložnosti za izboljšanje uporabnosti in ublažitev motenj kritičnih poslovnih funkcij.

- Možnost izvedbe dogovorjenih sprotih storitev s strani inženirja REDE na vašo zahtevo.

Predpogoji in omejitve posebej za storitve

- Da vam lahko zagotavljamo storitve REDE, morate podpisati in vzdrževati pogodbo za Microsoftovo poenoteno podporo. Če pogodba o storitvah Microsoftove poenotene podpore poteče ali preneha veljati, bo na isti datum prenehala veljati tudi vaša storitev REDE.
- Inženir REDE je dodeljen poleg tehničnega vira za razreševanje, odgovornega za razreševanje dogodkov podpore.
- Storitve REDE so na voljo med običajnim delovnim časom (od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna).
- Storitve REDE se zagotovijo na določenih lokacijah za podporo, kjer so bile takšne storitve kupljene, kot je navedeno v vašem delovnem nalogu.
- Storitve REDE se izvajajo na daljavo, v kolikor ni vnaprej drugače dogovorjeno v pisni obliki. Kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, vam bomo zaračunali razumne potne in druge stroške.
- Storitve REDE ne spremenijo odzivnih časov dogodkov odzivnostne podpore, ki veljajo prek drugih ponudb Microsoftove podpore, do katerih ste upravičeni.

Vaše odgovornosti

Optimiziranje prednosti vaših storitev REDE je odvisno od vašega izpolnjevanja naslednjih odgovornosti. Če ne boste ravnali skladno s temi odgovornostmi, lahko pride do zamud pri zagotavljanju storitve ali oviranja vaše zmožnosti izvajanja storitev.

- Inženirju REDE boste zagotovili usmeritve, usposabljanje, gradivo in drugo komunikacijo, kot je potrebno za omogočitev vaše uporabe naših izdelkov in spletnih storitev v vašem okolju.
- Podati morate zahteve za dogodke podpore in aktivno sodelovati z nami pri diagnostiki in razreševanju dogodkov podpore.
- Delovati morate kot skrbnik vašega okolja.
- Na zahtevo morate zagotoviti informacije za odpravljanje težav (npr. datoteke za iskanje in odpravljanje napak in dnevnik sledenja).

Hiter odziv Azure

Hiter odziv Azure: hiter odziv Azure zagotavlja pospešeno odzivnostno podporo za vaše storitve v oblaku tako, da po potrebi usmeri dogodke podpore na tehnične strokovnjake in zagotavlja dejavnost v skupinah za storitve v oblaku.

Če želite za svoje komponente Microsoft Azure prejeti storitve hitrega odziva Azure, morate dogodek poslati prek upoštevnega portala za storitve v oblaku. Vaše zahteve za podporo pri odpravljanju težav bodo neposredno usmerjene inženirjem za hiter odziv Azure s strokovnim znanjem o storitvah v oblaku. Čeprav so lahko za reševanje incidentov potrebni viri standardnih strokovnjakov za podporo izdelkov, skupina za hiter odziv Azure ohrani primarno odgovornost za incidente 24 ur na dan, 7 dni v tednu in 365 dni v letu.

Za komponente Azure so odzivni časi za podporo pri odpravljanju težav navedeni v spodnji preglednici in nadomeščajo morebitne pričakovane odzivne čase za podporo v okviru osnovnega paketa. Hiter odziv Azure ne zajema Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, univerzalnega tiska, preskusne osnove za M365 ali Microsoft Mesh.

Nakup hitrega odziva Azure je odvisen od razpoložljivosti virov. Za podrobnosti o razpoložljivosti se posvetujte s svojim upraviteljem računa za uspešnost strank.

Resnost hitrega odziva Azure in situacija	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
Kritičen vpliv na poslovanje <ul style="list-style-type: none"> Izguba temeljnega poslovnega procesa, zaradi katerega razumno ni mogoče nadaljevati dela Zahteva ukrepanje v 15 minutah 	<p>Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹</p> <p>Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov²</p> <p>Hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za storitve v oblaku znotraj Microsofta</p> <p>Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	<p>Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo</p> <p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹</p> <p>Hiter dostop in odziv</p>

¹ Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam omogočili zagotavljanje nadaljnje podpore pri odpravi težave, bomo morda morali znižati stopnjo podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu

² Storitve podpore pri odpravljanju težav s hitrim odzivom Azure so na voljo samo v angleščini in japonsščini.

Upravljanje dogodkov Azure

Upravljanje dogodkov Microsoft Azure (AEM): AEM ponuja sprotno in odzivnostno podporo med načrtovanimi dogodki, nujnimi za stranke.

Pred določenim oknom dogodka bo ekipa AEM opravila oceno dogodka in rešitve v obsegu, podala priporočila za ublažitev vseh prepoznanih tveganj in bo na voljo 24 ur na dan vse dni in 7 dni v tednu v določenem obdobju kritja dogodka.

Kritični poslovni dogodek v obsegu obravnavamo kot trenutno, s strani stranke pričakovano dejavnost, ki predstavlja veliko tveganje/vpliv za stranko, kar zahteva višjo stopnjo razpoložljivosti in učinkovitosti delovanja storitve.

Primeri kritičnih poslovnih dogodkov:

- Predvidena visoka obremenitev obstoječe rešitve
- Uvajanje nove funkcije v obstoječo rešitev Azure
- Uvajanje nove rešitve v Azure
- Selitev iz lokalnega ali drugega ponudnika oblaka v Azure

AEM podpira kritične poslovne dogodke, ki uporabljajo osnovne storitve Microsoft Azure. Vsak dogodek zajema eno rešitev Azure. Če več rešitev Azure zahteva podporo, mora stranka kupiti dodatne dogodke. Rešitev Azure je opredeljena kot komplet naročnin in virov Azure, ki se povežejo s skupnim poslovnim izidom, da strankam zagotovijo izdelke ali storitve. AEM bo ovrednotil strankino rešitev med oceno pred dogodkom in pisno obvestil stranko o prepoznanih tveganjih.

Kot del aktivnosti pred dogodkom bo AEM:

- Ocenil in se seznanil z vašo rešitvijo.
- Prepoznal morebitne težave in tveganja, ki vplivajo na uporabnost in stabilnost.
- Opravi preglede zmogljivosti in odpornosti na platformi Azure.

AEM bo posredoval pisno dokumentacijo o rezultatih njegove ocene, vključno z ukrepi za zmanjšanje možnih tveganj, ki vplivajo na uporabnost in stabilnost.

Kritični poslovni dogodki lahko prejmejo do 5 koledarskih dni zaporednega kritja dogodkov; stranke se lahko odločijo za nakup toliko kritičnih poslovnih dogodkov, kot je potrebno za neprekinjeno izvajanje in pokrivanje celotnega trajanja pričakovane zahteve, če traja dlje od 5 zaporednih koledarskih dni.

Upravljanje dogodkov Azure je odvisno od razpoložljivosti dogodkov. Za podrobnosti o razpoložljivosti se posvetujte s svojim upraviteljem računa za uspešnost strank. Podpora se bo izvajala izključno za kritične poslovne dogodke, ki so bili načrtovani vnaprej in pisno potrjeni vsaj 6 koledarskih tednov pred začetkom dogodka, razen če se Microsoft strinja. Microsoft lahko po svoji presoji zmanjša obseg ocene pred dogodkom, če se odloči sprejeti dogodek, ki je bil napovedan pozneje. AEM se lahko prekliče, če stranka ne more zagotoviti ustreznih virov ali odgovorov v celotnem obdobju zagotavljanja storitve AEM.

AEM je na voljo samo strankam, ki imajo rešitve v javnem oblaku Azure. AEM ni na voljo strankam, ki imajo okolja v vladnem ali državnem oblaku Azure. Zagotavljanje AEM je na voljo samo v angleščini in ne ponuja storitev podpore v lokalnem jeziku.

Za storitve v oblaku Azure je med dogodkom treba zahteve za storitve dogodka, povezane z dogodkom, vložiti prek portala Microsoft Azure, vključno z AEM v opisu primera.

Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
-----------------------	-----------------------	-----------------------

<p>Kritičen vpliv na poslovanje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Izguba temeljnega poslovnega procesa, zaradi katerega razumno ni mogoče nadaljevati dela • Zahteva ukrepanje v 15 minutah 	<p>Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj in hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta²</p> <p>Po 30 minutah ali manj se dodeli vir za nujne primere.</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹</p> <p>Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov in hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta</p> <p>Angažiranje Microsoftovih inženirjev za podporo, ki imajo znanje o konfiguraciji vaše rešitve. Kjer je to ustrezno, lahko ti inženirji nudijo pomoč in usmerjajo postopek upravljanja dogodka</p> <p>Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	<p>Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo</p> <p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹</p> <p>Hiter dostop in odziv</p>
---	--	--

¹ Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam pomagali zagotoviti nadaljnjo podporo pri odpravi težave, bo Microsoft morda moral znižati stopnjo podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

² Storitve podpore AEM so na voljo samo v angleščini.

Microsoft bo po dogodku zagotovil povzetek vseh primerov, odprtih med oknom odzivnostne podpore, in zagotovil, da se ti primeri razrešijo.

Neposreden dostop do inženirske skupine za Office 365

Neposreden dostop do inženirske skupine za Office 365: zagotavlja izboljšano podporo za temeljne delovne obremenitve najemnikov Microsoft Office 365, kar vključuje prednostni dostop do inženirske ekipe Office 365. Storitev bo na voljo za navedenega najemnika, je na voljo za dodatno plačilo in je opredeljena v Prilogi, ki je navedena v vašem delovnem nalogu.

Podpora za razvijalce

Podpora za razvijalce: zagotavlja globljo proaktivno tehnično podporo na podlagi znanja o storitvah v oblaku in znanja o produktu skozi celoten razvojni cikel programa za razvijalce, ki razvijajo, uvajajo in podpirajo programe na Microsoftovi platformi.

Podpora za razvijalce zagotavlja celovito podporo ter strankam omogoča oblačno infrastrukturo, ocene ranljivosti, rešitve ALM/DevOps, proces razvoja varnosti, preglede kod, zmogljivost in spremljanje, modernizacijo programov, izvajanje in upravljanje interneta stvari (IoT), usposabljanje in preizkušanje. Podpora za razvijalce je na voljo za dodatno nadomestilo.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: Strankam ponuja prednostni dostop do določene skupine za podporo GitHub in imenovanega inženirja za zanesljivost stranke GitHub, ki dobro pozna vaše okolje GitHub (CRE). Poleg tega so del ponudbe GitHub Engineering Direct tudi četrletni pregledi, vključno s proaktivnimi smernicami na podlagi pregledov ustreznosti stanja sistema in analize zahtevkov.

Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje

Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje: ponuja višjo raven podpore za določeno skupino Microsoftovih izdelkov in spletnih storitev, ki sestavljajo vašo rešitev, ki je nujna za poslovanje, kot je določeno v delovnem nalogu. Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje (SfMC), ponuja prilagojen program storitev podpore, je na voljo za doplačilo in je opredeljena v prilogi, na katero se sklicuje delovni nalog. Imeti morate trenutno veljavno pogodbo o storitvah Microsoftove poenotene podpore za podporo svojim storitvam SfMC. Če pogodba o storitvah Microsoftove poenotene podpore poteče ali preneha veljati, bo na isti datum prenehala veljati tudi vaša storitev SfMC.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct:

1. Pregled in obseg kritja

Azure Engineering Direct (AED) zagotavlja izboljšano podporo za strankino produkcijsko okolje Microsoft Azure, kar vključuje prednostni dostop neposredno do inženirske ekipe storitev Azure.

Cilj AED je pospešiti strankin čas za realizacijo pričakovane vrednosti vključenih storitev Azure prek, močnega nabora tehničnih veščin ekipe AED, njihovega poglobljenega znanja o stranki in zmožnosti vključitve osrednje inženirske organizacije Azure. Tako lahko AED podpre stranko v okviru inženiringa in zagotovi prilagojeno izkušnjo za boljše izpolnjevanje njenih tehničnih poslovnih potreb.

Ta izboljšana storitev podpore bo na voljo samo za vse strankine veljavno licencirane, komercialno izdane in splošno dostopne izdelke Microsoft Azure ter naročnine na storitve v oblaku, kot je opredeljeno v Dodatku A delovnega naloga in ki jih je kupila stranka ali njena lastniško povezana družba: i) v skladu z vpisi in pogodbami o licenciranju, kot je navedeno v Dodatku A; in ii) med trajanjem tega delovnega naloga. Takšni izdelki in naročnine izključujejo tiste, ki jih je kupila katera koli stranka, ki ni strankina lastniško povezana družba, od datuma začetka podpore, v nadaljevanju imenovane »vpisane naročnine«.

Plačila Microsoft Unified za to izboljšano storitev podpore temeljijo na nivojski strukturi cen skupaj z vsakoletnim skupnim zneskom, obračunanim za stranke, ki imajo veljavno licenco za komercialno izdane in splošno razpoložljive izdelke Microsoft Azure, ter imajo naročnine na storitve v oblaku Azure, kot so opredeljene v Dodatku A tega Delovnega naloga (v nadaljevanju skupno imenovano »Ocenjeni izdatki za izdelke«), in so namenjena za izračun strankinih nadomestil za Microsoftovo poenoteno ponudbo Azure Engineering Direct za obdobje podpore, kot je opisano v strankinem delovnem nalogu.

Če so strankini ocenjeni izdatki za izdelke v času izvajanja pogodbe enaki ali višji od 60.000.000 USD (šestdeset milijonov dolarjev) ali če se stranka odloči plačati najnižjo ceno razširjene funkcije, kot je podrobno opisano v delovnem nalogu, je stranka med celotnim pogodbenim obdobjem upravičena do vseh funkcij, navedenih v razdelkih 2.1 in 2.2, in je v nadaljevanju opredeljena kot »Stranka z razširjenimi funkcijami«. Vse druge stranke so upravičene le do funkcij, navedenih v razdelku 2.1.

AED bo v prvih šestdesetih (60) dneh delovnega naloga sodeloval s stranko za uvajanje strankine vpisane naročnine. Dejavnosti v prvih šestdesetih dneh so omejene na uvajanje in odkrivanje za pridobitev znanja o strankinih poslovnih in tehničnih potrebah. Da bi ekipa AED pridobila to znanje o strankinih ciljih, poslovanju, projektih in okolju, mora stranka na zahtevo predložiti dokumentacijo in sodelovati pri dejavnostih uvajanja v prvih šestdesetih (60) dneh trajanja pogodbe.

Tehnologije izven obsega za to izboljšano storitev podpore vključujejo, vendar niso omejene na US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, komunikacijske storitve Azure ali upravljanje obračunavanja in naročnin, A40, Azure Media Services, Azure Stack, preskusno osnovo za M365, Microsoft Mesh ali univerzalni tisk.

2. Funkcije

Za reaktivne scenarije je treba zahteve sprožiti prek primera podpore z uporabo podpore za odpravljanje težav (»PRS«), kot je navedeno v opisu storitve, navedenem v delovnem nalogu stranke. Upoštevajte, da veljajo standardni pričakovani odzivni časi. Primeri podpore bodo po potrebi posredovani specializiranim skupinam za dodatno podporo.

AED upošteva opredelitve resnosti dogodkov, predvidene začetne odzivne čase in zahteve za predložitev, ki so podrobno opisani v strankinem delovnem nalogu. Začetni odziv na dogodke Azure bodo opravili inženirji za podporo hitrega odziva Azure, kot je navedeno v opisu storitve, navedenem v delovnem nalogu stranke.

Ti inženirji za podporo bodo ocenili in ugotovili, ali so potrebni dodatni tehnični viri za razrešitev dogodka, ki vpliva samo na strankine vpisane naročnine, in po potrebi to posredovali AED na višjo raven obravnave in, kot je potrebno, angažirali dodatne ustrezne ekipe servisnega inženiringa znotraj skupine izdelkov za takojšnjo pomoč z dogodkom.

2.1 Na voljo vsem strankam:

Neposredni inženirski vmesnik: Cilj teh storitev je z inženiringom spodbujati in olajšati pereče potrebe strank, da bi dali prednost popravilom in pospešili uvajanje.

- Zagovarjanje za Advoce Engineering. AED bo sodeloval s strankino skupino za storitve v oblaku, da bi spodbudil pozitivne rezultate pri projektih v okviru vpisanih naročnin, ki temeljijo na razumevanju njihovega odtisa v Azure, da bi odblokiral stranke in pospešil čas za ublažitev.
- Inženirsko vodeno obvladovanje krize. Če so inženirji za podporo hitrega odziva Azure dogodek posredovali AED na višjo raven obravnave, bo AED sodeloval s servisnimi ekipami Azure, da bi omogočil hitrejšo vključitev strokovnjakov ter aktualno komunikacijo in upravljanje v kriznih situacijah, kar zagotavlja 24-urno razpoložljivost za hitrejši čas za ublažitev. Inženirji za podporo

hitrega odziva Azure lahko dogodke, ki so v okviru pogodbe o hitrem odzivu Azure, posredujejo AED na višjo raven obravnave.

- Organizirajte upravljanje s težavami. AED bo sodeloval s stranko in servisnimi ekipami Azure, da bi preprečil ponovitev kritičnih uporabniških dogodkov s ciljnim popravili, ki izboljšajo odpornost strankine infrastrukture in stabilnost platforme Azure s ciljem izkušnje zaprte zanke. AED razširja storitev analize temeljnih vzrokov (RCA), opisano v opisu storitve, navedenem v strankinem delovnem nalogu. Na izrecno zahtevo pred sedmimi (7) koledarskimi dnevi po zaključku dogodka bo AED izvedel strukturirano analizo možnih vzrokov posameznega dogodka ali niza povezanih težav, omejenih na strankine izdelke in naročnine v oblaku, ki ne vplivajo druge stranke. Stranka bo morala sodelovati z Microsoftovo skupino in ji predložiti gradiva, kot so dnevniške datoteke, omrežne sledi ali drugi diagnostični izhodni podatki. Analize temeljnih vzrokov (RCA) so na voljo samo na zahtevo prek strankinega usklajenega inženirja AED za dogodke, ki vplivajo na proizvodnjo. Analize temeljnih vzrokov (RCA) bodo zagotovljene v desetih (10) delovnih dneh od zahteve ali ublažitve dogodka, kar nastopi pozneje.

Pospeševanje poslovnih rezultatov: Te dejavnosti usmerjajo strankine poslovne cilje skozi celoten ekosistem Azure, da pomagajo pri pospeševanju strankine uresničitve vrednosti s ciljem izboljšanja donosnosti naložbe (ROI).

- Dostava proaktivnih načrtov za izboljšanje storitev. AED bo sodeloval s stranko pri reševanju trenutnih izzivov stranke z analizo nastajajočih trendov v sodelovanju s servisnimi ekipami Azure. Ta analiza se lahko osredotoči na različna področja, vključno s strankino odpornostjo rešitve, varnostjo, zmogljivostjo ali optimizacijo stroškov, in lahko privede do priporočil, ki jih mora stranka izvesti. Vključuje lahko tudi dejavnosti, kot so vaje za dogodke, ublažitev tvegane infrastrukture in podpora preskušanju pred proizvodnjo, kot je primerno glede na osredotočenje analize. V obdobju dvanajstih mesecev se lahko zahtevata dva (2) načrta za izboljšanje storitev (SIP).
- Podpora za strankine ključne projekte. AED bo sodeloval z drugimi s strankami usklajenimi Microsoftovimi vlogami in inženirskimi ekipami Azure, da bi pospešil uresničevanje vrednosti na vseh vpisanih naročninah in zagotovil, da se strankini ključni projekti zaženejo po načrtih, tako da si bo prizadeval čim bolj skrajšati čas za vključitev ustreznih strokovnjakov Azure, odstraniti inženirske blokatorje, kjer je to mogoče, in skrajšati čas za ublažitev dogodkov, poslanih na višjo raven obravnave.
- Pridobite uporabne vpogleda in poglobite znanje in strokovnost strank s skupinami za izvajanje podpore Azure. Pri vseh vpisanih naročninah bo AED izobraževal ekipe za izvajanje podpore Azure o strankinih poslovnih in tehničnih potrebah, da bi omogočil prilagojeno izkušnjo s ciljem izpolnjevanja njihovih poslovnih zahtev, pospeševanja hitrejše ublažitve dogodkov in izboljšanja strankine splošne izkušnje s podporo Azure.
- Svetovanje strankam. Microsoft ponuja priložnosti prek več komunikacijskih kanalov, ki jih lahko strankina organizacija uporabi za predložitev prispevkov v zvezi z razvojem funkcij in storitev Azure. Prejeti podatki se neposredno predstavijo vodstvu servisnega inženiringa znotraj Microsofta. Skupina Azure Customer Experience (CXP) usklajuje priložnosti za zagotavljanje prispevkov. Po aktivaciji storitve AED bo ekipa CXP prek dodeljenega upravitelja računa za uspešnost strank vzpostavila dialog s strankino organizacijo, da vzpostavi komunikacijske kanale.

2.2 Razširjene funkcije: Te funkcije so omejene na Stranke z razširjenimi funkcijami, kot je navedno zgoraj. Samo stranke, ki ustrezajo tej opredelitvi in so kot take navedene v strankinem delovnem nalogu, so upravičene do prejemanja teh funkcij.

- Spremljanje platforme: AED izkorišča znanje o strankinem odtisu Azure in notranjo telemetrijo iz več kot 20 storitev Azure za konfiguracijo nadzornikov s specifičnimi pragovi, povezanimi s kapaciteto, zmogljivostjo (kot je zakasnitev), povezljivostjo (kot so napake pooblaščenja) ali razpoložljivostjo. Nekatere storitve Azure so lahko izključene; stranka lahko med uvajanjem od svojega upravitelja računa za uspešnost strank (CSAM) ali ekipe AED zahteva seznam pokritih storitev. AED bo zajemal do sedem (7) medsebojno dogovorjenih »scenarijev spremljanja«, ki so opredeljeni kot nabor virov Azure, ki vodijo določeno dejanje. Nadzorniki in nastavljeni pragovi izkoriščajo zaupno telemetrijo Microsoft Azure in ne bodo deljeni ali izpostavljeni stranki. Ti scenariji bodo opredeljeni med šestdesetdnevnim obdobjem uvajanja AED. Stranka mora v celoti sodelovati v postopku opredeljevanja in zagotoviti vse zahtevane materiale. Nadzorniki bodo pripravljene za preskušanje v 30 dneh po koncu obdobja uvajanja. Ko je preskušanje nadzornikov končano in Microsoft stranki sporoči, da monitorji delujejo, bo AED 24 ur na dan in 7 dni v tednu zagotavljal pokritost za odzivanje in trižiranje vseh monitorjev, sproženih na podlagi Microsoftovega praga prek zgoraj opredeljene vključene funkcije »Inženirsko vodeno obvladovanje krize«. Če stranka ni ustvarila primera podpore z uporabo podpore za odpravljanje težav (»PRS«), kot je navedeno v opisu storitve, navedenem v strankinem delovnem nalogu za ugotovljeno težavo, bo ekipa AED zahtevala, da stranka ustvari primer podpore, da olajša prizadevanja za ublažitev.
- Natančno upravljanje izpada platforme: Med izpadom, ki ga je razglasil Azure, opredeljenim kot izpad, ki vpliva na več strank in je razglašen za izpad na portalu Azure, bo AED zagotovil prilagojeno komunikacijo vnaprej določenim stikom strank, da jih obvešča o situaciji in zagotovi podrobnosti o tem, kako lahko izpad vpliva nanje, ko bo na voljo. Na strankino zahtevo bo AED sodeloval s stranko pri prizadevanjih za samoblažitev, kot je preklon na drugo območje razpoložljivosti, če je primerno.
- Globalna podpora Know-Me za inženirsko vodeno obvladovanje krize: Zagotovljena je strankam prilagojena razširjena globalna pokritost za funkcijo »inženirsko vodeno obvladovanje krize«, opredeljeno v zgornjem razdelku, ki omogoča bolj prilagojeno in dosledno izkušnjo tudi po primarnem delovnem času. Ta izboljšana izkušnja se lahko po potrebi razširi na druge funkcije. Podpora »Know-me« je opredeljena kot poznavanje strankinega poslovnega konteksta in okolja s ciljem hitrejši ublažitve dogodkov in izboljšanja strankine splošne izkušnje s podporo Azure.

3. Zahteve in predpostavke

Poleg teh predpogojev in predpostavk, navedenih v strankinem delovnem nalogu, Microsoftovo zagotavljanje storitev, kot je opisano v tej prilogi, temelji na naslednjih predpogojih in predpostavkah:

- a) Microsoftova učinkovitost storitev AED je odvisna od strankinega sodelovanja, aktivnega sodelovanja in pravočasnega izpolnjevanja dodeljenih odgovornosti.
- b) Stranka bo ves čas veljavnosti te priloge vzdrževala aktiven načrt storitev Microsoftove podpore za podjetja in pogodbo o hitrem odzivu Azure.
- c) Vse funkcije so na voljo samo v angleškem jeziku.

- d) Dostava bo potekala na daljavo, razen če ni drugače pisno dogovorjeno. Kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, bo Microsoft stranki zaračunal razumne potne in bivalne stroške.
- e) Če dogodek ne vpliva samo na strankino organizacijo in hkrati vpliva na večji del okolja Azure, viri servisnega inženiringa se ne bodo mogli prednostno osredotočiti na obnovitev storitve.
- f) Pokritost AED ne zajema nobenih lokalnih tehnologij, uporabniških naprav, Microsoftove programske opreme za stranke ali tehnologij za identifikacijo in preverjanje pristnosti.
- g) Pravica stranke do prejema storitve AED, kot je opisana v tej prilogi, je odvisna od skladnosti z določili in pogoji v delovnem nalogu in tej prilogi.
- h) Storitve AED so namenjene podpori strankine uporabe vpisanih naročnin. Microsoft bo te storitve zagotavljal samo za notranje poslovne namene stranke. Microsoft ne bo zagotavljal teh storitev strankinim strankam.
- i) AED ne bo zagotavljal podpore za kodo, ki ni Microsoftova, ali kodo, ki jo je prilagodil Microsoft, stranka ali dobavitelj tretje osebe.

Microsoftov odziv na dogodke glede kibernetске varnosti

Microsoftov odziv na dogodke glede kibernetске varnosti (Microsoft Cybersecurity Incident Response; »MSCIR«): Zagotavlja globalno preiskavo in navodila za pomoč pri ovrednotenju obsega kibernetскеga napada, obvladovanju dogodka in obnovitvi kritičnih sistemov z možnostmi za podporo na kraju samem in/ali oddaljeno podporo. Te storitve pomagajo zmanjšati tveganje ciljnih kibernetских napadov in bolje ublažiti škodo, ki jo povzroči varnostna kriza. Storitve Microsoftovega odzivanja na dogodke je treba kupiti kot ločen dodatek k obstoječi pogodbi o poenoteni podpori. Obseg delovanja MSIR bo opredeljen v času dogodka.

V določenih nujnih okoliščinah lahko stranka zahteva in pooblasti Microsoft, da začne zagotavljati storitve MSCIR pred nakupom storitve MSCIR ali dodajanjem dodatnih ur obstoječi storitvi MSCIR (»pogodba o dodatku«). Ne glede na morebitne nasprotne določbe, če stranka pooblasti Microsoft, da začne z izvajanjem dela pred pogodbo o dodatku, se stranka strinja, da (a) bo izvedla vse take ukrepe, ki so razumno potrebni za izvedbo pogodbe o dodatku, kakor hitro je to izvedljivo, (b) ostaja v celoti odgovorna in se strinja, da bo plačala storitve, opravljene pred izvedbo pogodbe o dodatku, kot jih je Microsoft zaračunal, in (c) Microsoft ne bo odgovoren za nobena dejanja ali opustitve, povezane s pooblaščenim delom, izvedenim pred podpisom in stranka prevzame vsa povezana tveganja.

Dodatne informacije v zvezi z angažmaji MSCIR (npr. cene in obseg dela) ali informacije v zvezi s proaktivnimi ponudbami so na voljo pri vašem upravitelju računa za uspešnost strank (CSAM).

2.4 Podpora v več državah

Pregled storitev podpore v več državah

V povezavi s storitvami poenotene podpore Microsoft za podjetja vam podpora v več državah zagotavlja podporo na več lokacijah za podporo, kot je opisano na vašem delovnem nalogu (ali delovnih nalogih). Opis strukture podpore v več državah:

- **Gostitelj:** To je lokacija za podporo, na kateri ste se pogodbeno dogovorili za Microsoftovo poenoteno podporo na vašem delovnem nalogu. To bo primarna lokacija vašega imenovanega upravitelja računa za uspešnost strank.
- **Iz strežnika:** To je lokacija za podporo, ki je na vašem delovnem nalogu določena za lokacijo, kjer boste prejeli storitve poenotene podpore Microsoft za podjetja in to ni lokacija gostitelja, in kjer boste upravičeni do storitev, ki jih kupite ali ste zanje sklenili pogodbo za to lokacijo.

Kako kupiti

Ta SCSD opisuje razpoložljive storitve podpore v več državah. Posamezne storitve in povezana količina, če je relevantno, bodo navedene na povezanem delovnem nalogu glede na lokacijo za podporo.

Tu opisane storitve se lahko zagotovijo na vaših lokacijah za podporo, določenih na delovnem nalogu gostitelja in po potrebi dodeljenih s strani gostitelja, v okviru vaše pogodbe za Microsoftovo poenoteno podporo za podjetja z naslednjimi spremembami:

- **Storitve osnovnega paketa:** Če ni navedeno drugače, bodo storitve osnovnega paketa (tiste z oznako »✓«) na voljo vašim določenim lokacijam za podporo oziroma skladno z gostiteljevo dodelitvijo lokacijam za podporo na delovnem nalogu.
- **Odzivnostne storitve:** Odzivnostne storitve se lahko izvajajo na daljavo na lokacijah, ki med drugim niso gostiteljeve.
- **Upravljanje zagotavljanja storitev (SDM):** Kot je določeno na vašem delovnem nalogu, je mogoče SDM zagotoviti na določenih lokacijah za podporo gostitelja in podrejenih lokacijah za podporo. Razpoložljivost storitev SDM, ki so vključene v vaš osnovni paket, bo dodelil gostitelj, upravljal pa gostiteljev upravitelja računa za uspešnost strank. Zagotavljanje SDM bo omejeno na delovni čas gostiteljeve lokacije. Dodatne storitve SDM bodo morda potrebne ob nakupu dodatnih storitev ali izboljšanih storitev in rešitev.
 - **Dodatni SDM:** Dodatni viri SDM se lahko kupijo za gostiteljeve ali podrejene lokacije za podporo, kot je navedeno na delovnem nalogu, in bodo dostavljeni določeni lokaciji za podporo. Odvisno od razpoložljivosti virov in zgoraj navedenega.

Razpoložljivost izbirnih storitev (tistih z oznako »+« v tabelah Podpora zgoraj) je naslednja:

- **Sprotne storitve**
 - Morda ste upravičeni do sprotne storitve, količina katerih bo navedena na vašem delovnem nalogu in na voljo na lokacijah za podporo, ki so določene na vašem delovnem nalogu in niso v izvzetih državah.
 - **Svetovalec glede tehnologije podpore (STA):** Storitve STA bodo na voljo na lokacijah za podporo, ki so določene na vašem delovnem nalogu in so odvisne od razpoložljivosti virov.
 -

- **Storitve vzdrževanja – analiza temeljnih vzrokov:** Kupljene storitve bodo na voljo osebjem na določenih lokacijah za podporo.
- **Izboljšane storitve in rešitve:** Vse izboljšane storitve in rešitve je mogoče kupiti za uporabo na bodisi gostiteljskih ali podrejenih lokacijah za podporo. Glede na razpoložljivost. Morda bodo veljale druge omejitve.
- Druge kupljene sprotne storitve bodo na voljo na lokacijah za podporo, določenih na vašem delovnem nalogu.

Dodatni pogoji in določila za podporo v več državah

Poleg pogojev in določil, navedenih tukaj in v vašem delovnem nalogu, naše zagotavljanje storitev, kot je opisano tukaj, temelji na naslednjih zahtevah in predpostavkah:

- Osebjem na nedoločenih lokacijah za podporo bomo morda dovolili sodelovanje pri oddaljenih sprotnih storitvah, ki so bile kupljene za gostiteljevo ali podrejeno lokacijo za podporo in določene na delovnem nalogu. Takšno sodelovanje bo dovoljeno po presoji Microsofta.
- Dobroimetje za sprotne storitve je mogoče zamenjati med gostiteljevimi in podrejenimi lokacijami za podporo, navedenimi na vašem delovnem nalogu, razen kot je navedeno. Vse zamenjave bodo izvedene na podlagi trenutnih valut in cen za dobroimetje za sprotne storitve na posameznih lokacijah za podporo. Trenutne cene lahko priskrbi zastopnik za Microsoftove storitve, odgovoren za vas. Vse zamenjave, pri katerih pride do dobroimetja za sprotne storitve, ki ni celo število, se zaokrožijo na najbližjo enoto. Dobroimetja za sprotne storitve se ne sme zamenjati v izvzete države oziroma iz njih.
- Stranka bo izključno odgovorna za vse davčne obveznosti, ki izhajajo iz distribucije ali zamenjave kupljenih storitev podpore med gostiteljevimi in podrejenimi lokacijami za podporo.
- Spremembe storitev ali zamenjave, izvedene v obdobju veljavnosti delovnega naloga, lahko zahtevajo pogodbo v pisni obliki.
- Poenoten sistem obračunavanja in funkcija razdeljenega izdajanja računov. Te spremembe so zasnovane tako, da našim strankam nudijo večjo prilagodljivost, udobje in nadzor nad njihovimi transakcijami. Naš poenoten sistem obračunavanja izboljšuje učinkovitost in točnost postopka izdajanja računov in obdavčitve, medtem ko naša funkcija razdeljenega izdajanja računov omogoča razdelitev transakcij na več računov na podlagi različnih meril, kot so vrsta izdelka, datum dostave ali segment stranke.

2.5 Dodatni pogoji in določila

Storitve Microsoftove poenotene podpore se zagotavljajo na podlagi naslednjih predpogojev in predpostavk.

- Osnovne odzivnostne storitve na daljavo se izvajajo za lokacije vaših imenovanih oseb za stik. Če ni drugače pisno določeno, se vse druge storitve na daljavo izvajajo za vaše lokacije, določene ali navedene v delovnem nalogu.
- Osnovne odzivnostne storitve se izvajajo v angleščini, lahko pa se izvajajo tudi v jeziku, ki ga govorite, kjer je to na voljo. Vse druge storitve bodo izvedene v jeziku, ki se govori na lokaciji Microsoftovih storitev, kjer izvajamo storitve, ali v angleščini, razen če se pisno dogovorimo drugače.
- Podporo zagotavljamo za vse komercialno izdane in splošno razpoložljive različice Microsoftove programske opreme in spletnih storitev, ki ste jih kupili na podlagi prijavljenih licenčnih vpisov in sporazumov in/ali ID-ja računa za obračun v Dodatku A vašega delovnega naloga in so navedene v pogojih za izdelke, ki jih Microsoft občasno objavi na strani

<http://microsoft.com/licensing/contracts> (ali na nadomestni strani, ki jo določi Microsoft), če ni drugače določeno v delovnem nalogu ali v prilogi k temu opisu storitev podpore in svetovanja oziroma če niso izrecno izključene na spletnem portalu za podporo na naslovu <http://serviceshub.microsoft.com>.

- Podpora ni zagotovljena za predizdajne izdelke in izdelke beta, razen če je drugače navedeno v priloženi prilogi.
- Če storitev ne uporabite v obdobju veljavnosti upoštevne delovnega naloga, boste izgubili vse storitve, vključno z morebitnimi dodatnimi, kupljenimi v okviru in med obdobjem veljavnosti delovnega naloga.
- Načrtovanje storitev je odvisno od razpoložljivosti virov in delavnice se lahko prekličejo, če niso izpolnjene zahteve za najmanjše število prijavljenih.
- Za analizo težav lahko na vašo zahtevo dostopamo do vašega sistema prek oddaljene povezave. Naše osebje bo dostopalo samo do sistemov, do katerih jim odobrite dostop. Če želite uporabiti pomoč prek oddaljene povezave, nam morate omogočiti ustrezen dostop in potrebno opremo.
- Za nekatere storitve bomo morda morali shraniti in obdelati vaše podatke o stranki ter dostopati do njih. V takih primerih uporabljamo tehnologije, ki jih odobri Microsoft ter so skladne z našimi pravilniki in postopki za varovanje podatkov. Če zahtevate, da uporabljamo tehnologije, ki jih Microsoft ni odobril, se zavedate in se strinjate, da ste izključno odgovorni za integriteto in varnost podatkov o strankah in da Microsoft nima nobene odgovornosti v povezavi z uporabo tehnologij, ki jih ni odobril Microsoft.
- Če zahtevate preklic predhodno načrtovane storitve, je treba preklic izvesti vsaj 14 dni vnaprej za povračilo celotnega zneska navedene storitve, kjer je to primerno.
- Vsak preklic predhodno načrtovane storitve 6 do 13 dni vnaprej povzroči strošek v višini 50 % cene storitve.
- Vsak preklic 5 dni ali manj pred predhodno načrtovano storitvijo bo privedla do polnih stroškov (100 %) navedenih stroškov storitve.
- Pri nakupu dodatnih storitev lahko zaradi poenostavitve izvedbe zahtevamo vključitev upravljanja zagotavljanja storitve.
- Če ste naročili eno vrsto storitve in jo želite zamenjati z drugo vrsto, lahko enakovredno vrednost uporabite za drugo storitev, ki je na voljo v okviru vašega osnovnega paketa, kjer je to na voljo, in ste se zanjo dogovorili z virom za izvedbo storitve.
- Na vašem območju morda niso na voljo vse dodatne storitve. Za več podrobnosti se obrnite na svoj vir za izvedbo storitev.
- Strinjate se, da bo edina koda, ki ni Microsoftova in do katere nam omogočite dostop, v vaši lasti.
- Storitve lahko vključujejo produkte storitev, nasvete in smernice v zvezi s kodo, ki je v vaši lasti ali lasti Microsofta, ali neposredno zagotavljanje drugih storitev podpore.
- Microsoft pri zagotavljanju sprotnih storitev ne ponuja nobene kode, razen vzorčne kode.
- Prevezeli boste vsa tveganja, povezana z izvajanjem katere koli kode, ki jo zagotovi Microsoft, pri izvajanju storitev podpore in boste odgovorni za vsa preskušanja, kontrole, zagotavljanje

kakovosti, skladnost s pravnimi in regulativnimi določili ter standardi, vzdrževanje, uvajanje in druge prakse, povezane s kodo, ki jo zagotovi Microsoft pri izvajanju storitev podpore v celoti ali delno v vašem Microsoftovem okolju ali katerim koli drugim uvajanju.

- Morda bodo za kupljene storitve minimalne zahteve glede platforme.
- Storitve ni mogoče izvajati za vaše stranke.
- Če imate osnovni paket z napredno ali zmogljivo podporo in kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, vam bomo zaračunali razumne potne in bivalne stroške.
- Vse podporne storitve GitHub zagotavlja GitHub, Inc., podružnica v popolni lasti družbe Microsoft Corporation. Ne glede na kakršno koli nasprotno določbo na vašem delovnem nalogu Izjava o zasebnosti GitHub, ki je na voljo na https://aka.ms/github_privacy, ter Dodatek o varovanju podatkov GitHub in Varnostna priloga, ki se nahajata na https://aka.ms/github_dpa, veljajo za vašo nabavo podpornih storitev GitHub.
- Strinjate se, da lahko na veljaven in aktiven e-poštni naslov podjetja vašim uporabnikom pošljemo podatke v zvezi z izdelki in funkcijami prek gradiva, označenega kot varnostne posodobitve, glasila, blogi, varnostni sestanki, storitvena sporočila in podobna dokumentacija. Vaši uporabniki bodo imeli ustrezen mehanizem za zavrnitev takih komunikacij.
- V ustreznih dodatkih lahko določimo dodatne predpogoje in predpostavke.

2.6 Vaše odgovornosti

Pogoj za optimiziranje ugodnosti Microsoftovih storitev podpore Unified je, da poleg obveznosti iz morebitnih upoštevni dodatkov izpolnite tudi naslednje obveznosti. Če ne boste ravnali skladno s temi odgovornostmi, lahko pride do zamud pri zagotavljanju storitve:

- Imenovali boste skrbnika za storitve podpore, ki je odgovoren za vodenje vaše skupine in upravljanje vseh vaših dejavnosti podpore ter internih postopkov, s katerimi nam boste oddajali zahteve za storitve podpore.
- Odvisno od osnovnega paketa, kot je opisano spodaj, lahko imenujete osebe za stik za odzivnostno podporo, ki so odgovorne za ustvarjanje zahtev za podporo prek Microsoftovega spletnega mesta za podporo ali po telefonu. Skrbniki za storitve v oblaku lahko na upoštevni portalih za podporo tudi pošiljajo zahteve za podporo v oblaku.
 - Osnovna podpora – do deset (10) izbranih oseb za stik.
 - Napredna podpora – vsaj petdeset (50) izbranih oseb za stik. Morda ste upravičeni do dodatnih oseb za stik. Za podrobnosti se posvetujte s svojim upraviteljem računa za uspešnost strank.
 - Zmogljiva podpora – vključenih je toliko oseb za stik, kot jih potrebujete.
- Pri zahtevah za podporo za spletne storitve morajo skrbniki za storitve v oblaku pošiljati zahteve za podporo prek upoštevni portalov za podporo za spletne storitve.
- Pri pošiljanju zahteve za storitve morajo vaše osebe za stik za odzivnostno podporo imeti osnovno poznavanje težave, na katero ste naleteli, in možnost ponovitve težave, da vam bo lahko Microsoft pomagal pri diagnosticiranju in razvrstitvi težave. Te osebe za stike se morajo tudi spoznati na podprte Microsoftove izdelke in vaše Microsoftovo okolje, da bodo lahko pomagali pri reševanju sistemskih težav in Microsoftu pomagali pri analiziranju in reševanju zahtev za storitve.

- Pri pošiljanju zahteve za storitve bodo vaše osebe za stik za odzivno podporo morda morale izvesti dejavnosti ugotavljanja in odpravljanja težav, če to zahtevamo. Med te dejavnosti lahko spadajo izvedba omrežnih sledi, zajem sporočil o napakah, zbiranje informacij o konfiguraciji, spreminjanje konfiguracij izdelka, namestitve novih različic programske opreme ali novih komponent in spreminjanje procesov.
- Strinjate se, da boste sodelovali z nami pri načrtovanju uporabe storitev na podlagi storitev, ki ste jih kupili.
- Strinjate se, da nas boste obvestili o morebitnih spremembah izbranih stikov, imenovanih v delovnem nalogu.
- Odgovorni ste za varnostno kopiranje svojih podatkov in obnavljanje datotek, ki so bile izgubljene ali spremenjene zaradi katastrofalnih izpadov delovanja. Odgovorni ste tudi za izvajanje postopkov, ki so potrebni za zaščito celovitosti in varnosti vaše programske opreme in podatkov.
- Strinjate se, da boste, kjer je mogoče, izpolnili ankete o zadovoljstvu strank, ki vam jih lahko občasno posredujemo glede storitev.
- Odgovorni ste za vse potne in druge stroške, ki jih imajo vaši zaposleni ali podizvajalci.
- Vir za zagotavljanje storitev lahko od vas zahteva izpolnjevanje drugih odgovornosti, povezanih posebej s storitvijo, ki ste jo kupili.
- Če v okviru te podpore uporabljate storitve v oblaku, morate kupiti ali imeti obstoječo naročnino ali naročniški paket za upošteveno spletno storitev.
- Če imate paket z napredno ali zmogljivo podporo, se strinjate, da boste zahteve za sprotne storitve ter razširjene rešitve in storitve, skupaj z vsemi potrebnimi ali upoštevnimi podatki, predložili najpozneje 60 dni pred datumom poteka veljavnosti upoštevnega delovnega naloga.
- Če imate paket z napredno ali zmogljivo podporo, se strinjate, da boste naši skupini za zagotavljanje storitev, ki mora biti na mestu uporabe, zagotovili razumen dostop do telefona in hiter internetni dostop ter dostop do svojih notranjih sistemov in diagnostičnih orodij, kot je primerno.

© 2023 Microsoft Corporation. Vse pravice pridržane. Vsakršna uporaba tega gradiva brez izrecnega dovoljenja družbe Microsoft Corp. je strogo prepovedana.

Microsoft in Windows sta zaščiteni blagovni/storitveni znamki družbe Microsoft Corporation v ZDA in/ali drugih državah. Imena dejanskih podjetij in izdelkov, omenjena tukaj, so morda blagovne/storitvene znamke ustreznih lastnikov.