

# Usluge Microsoft Enterprise

Opis usluga

Februar 2023

# Sadržaj

<b>1</b>	<b>Informacije o ovom dokumentu</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Usluge Microsoft Professional</b>	<b>1</b>
2.1	Usluge planiranja	1
2.2	Usluge primjene	1
2.3	Usluge održavanja	1
2.4	Usluge optimizacije	1
2.5	Obrazovne usluge	1
<b>3</b>	<b>Usluge konsaltinga</b>	<b>2</b>
3.1	Kako da kupite	2
3.2	Prilagođene usluge konsaltinga	2
3.3	Usluge konsaltinga u paketu	3
3.4	Opis usluga	3
3.4.1	Usluge planiranja	3
3.4.2	Usluge primjene	5
3.4.3	Usluge optimizacije	5
3.5	Odricanja odgovornosti i ograničenja	5
3.6	Vaše odgovornosti	6
<b>4</b>	<b>Usluge podrške</b>	<b>7</b>
4.1	Kako da kupite	7
4.2	Opisi paketa	7
4.2.1	Paketi za cijelo preduzeće	7
4.2.2	Napredna rješenja	8
4.3	Opis usluga	8
4.3.1	Proaktivne usluge	9
4.3.2	Upravljanje pružanjem usluga	11
4.3.3	Reaktivne usluge	13
4.4	Napredne usluge	16
4.4.1	Dodijeljeni inženjering za podršku	16
4.4.2	Premier Ultimate	17
4.4.3	Podrška trećeg nivoa	17
4.5	Napredna rješenja	17
4.5.1	Podrška za stavke neophodne za poslovanje	18

4.5.2 Brz odgovor .....	18
4.5.3 Azure upravljanje događajima .....	19
4.6 Rješenja podrške za partnere.....	21
4.7 Globalna rješenja za podršku.....	23
4.8 Dodatni uslovi i odredbe.....	24
4.9 Vaše odgovornosti.....	26

# 1 Informacije o ovom dokumentu

Opis usluga za usluge Microsoft Enterprise vam pruža informacije o stručnim uslugama koje možete kupiti od korporacije Microsoft.

Pročitajte opise usluga koje kupujete, uključujući predušlove, odricanja odgovornosti, ograničenja i vaše obaveze. Usluge koje kupujete se navode na radnom nalogu za usluge Enterprise (radni nalog) ili u drugoj važećoj izjavi o uslugama koja obuhvata ovaj dokument pozivanjem na isti.

Nijesu sve usluge koje su navedene u ovom dokumentu dostupne globalno. Detalje o tome koje su usluge dostupne za kupovinu na vašoj lokaciji zatražite od svog predstavnika Microsoft usluga. Dostupnost usluga je podložna promjeni.

## 2 Usluge Microsoft Professional

Usluge Microsoft Professional vam pomažu da brže ostvarite profit od ulaganja u tehnologiju. Ove usluge su dostupne tokom faza planiranja, primjene, održavanja u životnom ciklusu tehnologije i pružaju rješenja za podatke, mobilnost, produktivnost i računarska rješenja za lokalnu, hibridnu IT i infrastrukturu u oblaku. Microsoft pruža proaktivne usluge u sljedećim kategorijama:

### 2.1 Usluge planiranja

Usluge planiranja pružaju procjene i preglede trenutnog okruženja infrastrukture, podataka, primjene i bezbjednosti koje vam pomažu u planiranju oporavka, nadogradnje, migracije ili primjene rješenja na osnovu željenih rezultata.

### 2.2 Usluge primjene

Usluge primjene pružaju tehničku stručnost i stručnost u upravljanju projektima čime se ubrzavaju dizajn, migracija, nadogradnja i primjena tehnoloških rješenja korporacije Microsoft.

### 2.3 Usluge održavanja

Usluge održavanja pomažu da se spriječe problemi u Microsoft okruženju i obično se planiraju prije isporuke usluge da bi se obezbijedila dostupnost resursa.

### 2.4 Usluge optimizacije

Usluge optimizacije služe za to da obezbijede optimalno korišćenje tehnoloških inovacija u koje je klijent uložio. Ove usluge mogu da obuhvataju daljinsko administriranje usluga u oblaku, optimizaciju usvajanja funkcija Microsoft proizvoda za krajnje korisnike i pružanje sveobuhvatnog pristupa za pitanja bezbjednosti i identiteta.

### 2.5 Obrazovne usluge

Usluge obuke pružaju obuke koje vam pomažu da poboljšate radne sposobnosti i tehničku stručnost osoblja podrške i koje se obezbjeđuju na vašoj lokaciji, na mreži ili u vidu obuke na zahtjev.

# 3 Usluge konsaltinga

Usluge konsaltinga u okviru usluga Enterprise (usluge konsaltinga) su angažmani na nivou projekta kojima se obezbjeđuju usluge planiranja, usvajanja i primjene rješenja da bi klijenti brže ostvarili profit od ulaganja u IT sektor. Ti angažmani obuhvataju usluge, zasnovane na Microsoft proizvodima i tehnologijama, u oblasti rješenja za digitalnu strategiju, arhitekturu, planiranje, nadogradnje, migraciju, primjenu, razvoj aplikacija i uvid u podatke.

## 3.1 Kako da kupite

Usluge konsaltinga su dostupne u vidu angažmana na nivou projekta, prilagođenih angažmana sa određenim opsegom ili u vidu paketa usluga sa unaprijed određenim opsegom kao što je navedeno u nastavku:

Usluga	Definicija
Prilagođene usluge konsaltinga	Prilagođeni angažman sa opsegom usluga koji odgovara određenom klijentu, vremenske ose i/ili kontrolne tačke za jedinstvena rješenja.
Usluge konsaltinga u paketu	Angažman sa rješenjima kojima je opseg unaprijed određen da bi mogla da se primijene na više uobičajenih poslovnih scenarija.

Legenda: ↗ označava stavke koje možete vidjeti navedene na radnom nalogu.

## 3.2 Prilagođene usluge konsaltinga

U nastavku su navedena dostupna rješenja prilagodljivih usluga. Radni nalog za Enterprise usluge (ESWO) ili opis poslova (SOW) navodi opseg prilagođenih usluga konsaltinga.

**Aplikacije i infrastruktura** – Računarstvo u oblaku je ključna stavka u digitalnoj transformaciji bilo koje organizacije.

Usluge modernih Microsoft aplikacija omogućavaju vam da brže pružite proizvod uz manje rizične modernizacije i integracije aplikacija, ali i da iskoristite prednosti oblaka i lakše ostvarite interakciju sa klijentima preko bilo kog uređaja, koristeći više kanala.

Uz Cloud Productivity rješenja pomažemo organizacijama u planiranju, primjeni i sticanju znanja radi poboljšanja komunikacije, saradnje i učvršćivanja odnosa sa klijentima. Na taj način organizacije dobijaju uvid u poslovanje i jasno vide koliko vrijedi uložiti u Office 365.

**Podaci i vještačka inteligencija (AI)** – Najvažnija odlika modernog poslovanja je mogućnost konverzije podataka u vještačku inteligenciju (AI) koja obezbjeđuje prednost u odnosu na konkurenciju.

Microsoft Business Insights rješenja pomažu projektantima i organizacijama u korišćenju vještačke inteligencije, jer omogućavaju sveobuhvatni nadzor predviđanja, primjene i podrške za rješenja u poslovnim i IT organizacijama. Tako sveobuhvatan nadzor pruža uvid u podatke pomoću proizvoda kao što su Azure Database Power BI, Office, i SQL Server.

**Poslovne aplikacije** – Pomoć za poslovne aplikacije u okruženjima povezanih podataka koja omogućava korišćenje vještačke inteligencije i poslovnog obavještanja, kao i digitalizaciju funkcija koje su od suštinskog značaja za poslovanje, uključujući odnose procesa prodaje, ljudstva i talenata, rada i korisničke službe.

Korporacija Microsoft nudi niz usluga konsaltinga za Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement koji obuhvata prodaju, pružanje usluga i marketing i time pomaže klijentima da unovče odnose sa klijentima uvođenjem digitalne inteligencije u sve ponude. Usluge konsaltinga za Microsoft Dynamics 365 Unified Operations pomažu klijentima da ubrzaju razvoj optimizacijom radnih procesa i donošenjem odluka zasnovanih na podacima na globalnom nivou.

**Moderno radno mjesto** – U sklopu transformacije radnog mjesta, korporacija Microsoft može da modernizuje vaše okruženje i da svim stručnjacima u vašem preduzeću obezbijedi prave alatke za veću produktivnost.

Naše ponude konsalting usluga za uređaje i mobilnost omogućavaju rukovodiocima preduzeća i IT sektora da razviju i primijene strategije za upravljanje uređajima i mobilnošću na nivou preduzeća i tako obezbijede jače i sadržajnije odnose sa zaposlenima i klijentima.

Usluge centra podataka i infrastrukture u oblaku se takođe bave tehnologijom, ljudstvom i procesima da bi IT sektorima olakšale pretvaranje centara podataka u strateške poslovne resurse, prilagođene njihovim specifičnim poslovnim potrebama. Uz usluge koje se bave pitanjima bezbjednosti i identiteta, nudimo i strategije i rješenja koja pomažu u zaštiti IT infrastrukture, aplikacija i podataka od prijetnji iznutra i spolja.

### 3.3 Usluge konsaltinga u paketu

Korporacija Microsoft nudi usluge konsaltinga za mnoštvo uobičajenih poslovnih scenarija i te usluge su zasnovane na iskustvu u planiranju i primjeni Microsoft proizvoda, tehnologija i procesa. Usluge u nastavku se nude u unaprijed definisanom opsegu rada, u određenom vremenskom periodu i po odgovarajućoj cijeni.

### 3.4 Opis usluga

#### 3.4.1 Usluge planiranja

🔗 **Usluge arhitekture:** Procjena očekivanih rezultata usvajanja usluga na mreži koja obezbjeđuje smjernice, planiranje i oporavak. Ova procjena vam pomaže da bolje uskladite timove i okruženja sa najboljim praksama u arhitekturi usluga na mreži.

**Digital Advisory Services program:** Usluge Digital Advisory Services predstavljaju spoj savjetnika za digitalno poslovanje za odgovarajuću industriju i stručnosti u poslovanju sa iskustvima i inovativnim strategijama korporacije Microsoft i one pomažu organizacijama da ostvare svoje ciljeve u oblasti digitalnog poslovanja. U zajedničkom radu sa klijentima, savjetnici za digitalno poslovanje podstiču promjene neophodne za razvoj digitalnog poslovanja.

Usluge Digital Advisory mogu da se kupe u paketima od približno 200, 400, 800 i 1600 radnih sati sa savjetnikom koji može raditi honorarno ili puno radno vrijeme. Microsoft tim za pružanje usluge, uključujući resurse iz centara Microsoft Center of Excellence za usluge, pruža stručno znanje iz date oblasti ili savjete za preporučenu praksu, kao i posebne savjete za Microsoft tehnologije.

Pored toga, dostupni su i sljedeći paketi angažovanja za usluge Digital Advisory Services:

☞ **Digital Advisory Digital Ready paketi:** Angažman kojim rukovodi savjetnik za digitalno poslovanje koji se bavi procesima dizajna i promjene preduzeća i podstiče digitalnu transformaciju kao dio poslovnog modela klijenta koji se stalno razvija.

☞ **Dokaz održivosti koncepta:** Angažman u okviru kog se obezbjeđuje dokaz koji klijentu omogućava da procijeni ekonomsku opravdanost predloženog tehničkog rješenja. Dokaz može biti u vidu prototipa koji rade, dokumenata i dizajna, ali obično nije riječ o konceptima koji su spremni za proizvodnju.

**Planiranje rješenja:** Strukturisani angažmani koji vam pomažu i vode vas kroz planiranje primjene Microsoft tehnoloških rješenja u lokalnim, hibridnim i okruženjima u oblaku. Ove usluge mogu da uključuju i procjenu dizajna, bezbjednosti, IT operacija ili da promijene način upravljanja Microsoft tehnologijama da bi vam pomogle da isplanirate primjenu tehničkog rješenja i dođete do željenog rezultata. Na kraju pružene usluge možete dobiti izvještaj koji sadrži tehničku procjenu i plan primjene rješenja.

☞ **Usluge Developer Tools Deployment Planning Services (DTDPS):** Osmišljene su tako da pomognu organizacijama da isplaniraju efikasnu primjenu programskog okruženja Visual Studio. Ovi angažmani mogu da se koriste za pomoć u razvoju plana primjene i strategija za usvajanje programskog okruženja Visual Studio.

☞ **Usluge Azure Deployment Planning Services za Public Cloud (AZDPS):** Svakodnevni angažmani koji obuhvataju obuku, demonstracije i planiranje primjene. Mogu biti fokusirane na aktiviranje Azure rješenja skladištenja, migraciju aplikacija u Microsoft Azure Infrastructure Services, primjenu mobilnosti preduzeća, primjenu paketa Microsoft Operations Management Suite ili primjenu scenarija za razvoj i testiranje na Microsoft Azure virtuelnim mašinama.

☞ **Usluge Desktop Deployment Planning Services (DDPS):** Usluge planiranja primjene koje nude mnoštvo alatki i unaprijed definisanih aktivnosti za angažovanje koje objašnjavaju kako primijeniti Office 365, Office ili Windows.

☞ **Usluge Dynamics Deployment Planning Services (DYDPS):** Usluge planiranja za primjenu ili nadogradnju na Microsoft Dynamics CRM (Upravljanje odnosima sa klijentima), Dynamics CRM Online ili primjenu rješenja ERP (Planiranje resursa u preduzeću) u okviru programa Microsoft Dynamics AX.

☞ **Usluge Skype za posao i Exchange Deployment Planning Services (S&EDPS):** Osmišljene tako da pomognu organizacijama da isplaniraju primjenu programa Skype za posao ili Exchange, ove usluge omogućavaju planiranje primjene arhitektonskih i operativnih aspekata programa Microsoft Skype za posao ili Microsoft Exchange.

☞ **Usluge Private Cloud Management i Virtualization Deployment Planning (PVDPS):** Osmišljene tako da pomognu u planiranju efikasnih primjena paketa Systems Center, sistema Windows Server i tehnologije Hyper-V. Ovi angažmani nude čitav niz usluga planiranja za nadogradnje, migracije, unapređenje upravljanja i primjene virtuelizacija, kao i za primjenu objedinjenog upravljanja uređajima.

☞ **Usluge SQL Server Deployment Planning (SSDPS):** Usluge su dostupne u okviru svakodnevnih angažmana koji se bave aktivnostima poput nadogradnje na SQL Server, primjene paketa SQL Server Business Intelligence i migracije na SQL Server.



☞ **Usluge SharePoint Deployment Planning (SDPS):** Ove usluge nude angažovanje u planiranju primjene sistema SharePoint i rješenja SharePoint Online, pa mogu da uključuju i planiranje za Office 365 FastTrack, rješenje Project and Portfolio management (PPM) i planiranje primjene sistema SharePoint.

☞ **Korisničko iskustvo:** Usluge koje omogućavaju korisničko iskustvo za vašu liniju poslovnih aplikacija, pružaju stručno znanje pri pravljenju storiborda, pokretnih grafika (eng. motion graphics), etnografskim istraživanjima, ličnim analizama i analizama scenarija, izradi UX strategije i dizajna, vizuelnog dizajna, razvoju korisničkog interfejsa, testiranju upotrebljivosti i razmatranju pristupačnosti.

### 3.4.2 Usluge primjene

☞ **Rukovođenje projektom:** Usluga koja pruža upravljanje i nadzor projekta, programa ili angažmana da bi se obezbijedila uspješna isporuka.

☞ **Arhitektura rješenja:** Usluga koja nudi arhitekturu i dizajn za vaše rješenja, zasnovane na referentnim arhitekturama Microsoft tehnologija.

☞ **Isporuka rješenja:** Usluga koja omogućava tehničku primjenu, uključujući razvoj, konfigurisanje, migraciju, nadogradnju i primjenu rješenja zasnovanog na Microsoft tehnologijama i integraciju tih tehnologija u okruženje klijenta.

### 3.4.3 Usluge optimizacije

☞ **Usluge usvajanja:** Usluge usvajanja nude paket usluga koje vam pomažu da procijenite mogućnost organizacije da sprovede, nadgleda i optimizuje promjene koje su neophodne kada kupite Microsoft tehnologiju. One obuhvataju usluge konsaltinga u vezi sa razvojem i sprovođenjem strategije usvajanja za ljude. Klijenti imaju pristup resursima koji nude stručnost, znanje i povezane prakse koje preporučuje korporacija Microsoft i koji predstavljaju svojevrsnu podršku za program usvajanja.

☞ **IT Services Management:** Paket usluga osmišljen tako da vam pomogne da unaprijedite zastarjelo IT okruženje koristeći moderne pristupe upravljanja uslugama koji omogućavaju napredak na polju inovacija, fleksibilnosti, kvaliteta i operativnih troškova. Moderne usluge IT Service Management mogu da se pružaju u vidu daljinskih ili lokalnih sesija savjetovanja ili radionica i njihov cilj je da obezbijede optimizaciju procesa nadzora, menadžmenta incidentima ili korisničke službe radi upravljanja dinamikom usluga zasnovanih na oblaku prilikom premještanja aplikacije ili usluge u oblak.

☞ **Bezbjednosne usluge:** Niz bezbjednosnih rješenja korporacije Microsoft obuhvata rješenja za četiri ključne oblasti: bezbjednost i identitet u oblaku, mobilnost, poboljšanu zaštitu informacija i bezbjednu infrastrukturu. Bezbjednosne usluge pomažu klijentima da pronađu način da modernizuju i zaštite IT infrastrukturu, aplikacije i podatke od prijetnji iznutra i spolja.

## 3.5 Odricanja odgovornosti i ograničenja

Na naše pružanje usluga primjenjuju se sljedeća odricanja odgovornosti i ograničenja:

- Usluge Digital Advisory Services podrazumijevaju isključivo pružanje savjeta i smjernica vezanih isključivo za primjenu i korišćenje Microsoft tehnologija.
- Usluge konsaltinga ne uključuju licence za proizvode koje se kupuju zasebno.

- Usluge Digital Advisory Services ne uključuju razvoj proizvoda, rješavanje problema, podršku prilikom popravke kvara, pregled izvornog koda čiji vlasnik nije korporacija Microsoft, odnosno konsultacije vezane za tehničku oblast ili arhitekturu koje su izvan opsjega gorenavedenih usluga.
- Za sve izvorne kodove čiji vlasnik nije korporacija Microsoft, naše usluge su ograničene isključivo na analizu binarnih podataka, kao što su kopiranje procesa ili trag nadgledanja mreže.
- Ako su lokalne posjete Microsoft arhitekata ili resursi tima za pružanje usluga dogovoreni obostrano i nijesu plaćeni unaprijed, biće vam naplaćeni troškovi puta i boravka.
- Sve kupljene usluge konsaltinga za GitHub pruža GitHub, Inc., podružnica Microsoft Corporation u njenom isključivom vlasništvu. Bez obzira na suprotne odredbe u radnom nalogu, GitHub izjava o privatnosti dostupna na [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) i GitHub dodatak o zaštiti podataka i prilog o bezbjednosti dostupan na [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) će važiti za vašu kupovinu usluga konsaltinga za GitHub.

### 3.6 Vaše odgovornosti

Uspjeh konsaltinga i mjera u kojoj ispunjavamo obaveze zavise od toga koliko ste uključeni u sam proces, uključujući, bez ograničenja na:

- Dostupnost vaših predstavnika, IT osoblja i resursa, uključujući hardver, softver, internet vezu i kancelarije.
- Pravovremeno pružanje tačnih i potpunih informacija koje tim za pružanje usluga zatraži.
- Pristup informacijama o vašoj organizaciji.
- Pravovremeno i efikasno obavljanje dodijeljenih odgovornosti.
- Pravovremeno dobijanje odluka i odobrenja od rukovodstva.
- Plaćanje troškova puta i drugih troškova vaših zaposlenih ili ugovarača.

## 4 Usluge podrške

Usluge Microsoft Premier (podrške predstavljaju skup) sveobuhvatnih usluga podrške za preduzeća koje pomažu da se smanje troškovi, poveća produktivnost i koristi tehnologija za prepoznavanje novih mogućnosti za poslovanje, u bilo kojoj fazi životnog ciklusa IT sektora. Usluge podrške uključuju:

- Proaktivne usluge pomažu da se održi i poboljša ispravnost IT infrastrukture i operacija.
- Upravljanje pružanjem usluga olakšava planiranje i primjenu
- Usluge koje su non-stop dostupne i čiji je prioritet rješavanje problema omogućavaju brzu reakciju da bi se smanjilo vrijeme zastoja

### 4.1 Kako da kupite

Usluge podrške su dostupne u vidu paketa ili u vidu pojedinačnih usluga u skladu sa postojećim ugovorom o pružanju podrške, što se navodi u radnom nalogu za Enterprise usluge, na način opisan u nastavku:

Usluga	Definicija
Paketi za cijelo preduzeće	Kombinacija usluga koja nudi podršku za sve komercijalne, podržane Microsoft proizvode i/ili usluge na mreži koje koristite u organizaciji. Dostupne su opcije nepromjenljivih paketa i paketa koji mogu da se konfiguriraju.
Napredni paketi rješenja	Paket usluga podrške koji pokriva određeni Microsoft proizvod ili IT sistem klijenta. Dostupno u okviru paketa koji može da se konfigurira.

### 4.2 Opisi paketa

#### 4.2.1 Paketi za cijelo preduzeće

Opcije paketa za cijela preduzeća uključuju: Pakete koji mogu da se konfiguriraju (prilagođeni tako da ispunjavaju vaše potrebe) ili nepromjenljivi paketi (unaprijed definisane usluge).

#### Paket koji može da se konfigurira

Paket podrške je prilagođen i sastoji se od stavki navedenih u nastavku da bi ispunio vaše potrebe.

Stavka	Dostupne usluge
Proaktivne usluge	Usluge koje su opisane u odjeljku 4.3.1 „Proaktivne usluge“ dostupne su za uključivanje u vaš paket podrške
Upravljanje pružanjem usluga	Uključeno u sve pakete.

	Model pružanja i nivo usluge se prilagođavaju na način opisan u odjeljku 4.3.2 „Upravljanje pružanjem usluga“
Reaktivne usluge	Usluge koje su opisane u odjeljku 4.3.3 „Reaktivne usluge“ dostupne su za uključivanje u vaš paket podrške
Napredne usluge	Dodatne usluge, opisane u odjeljku 4.4 „Napredne usluge“ mogu da se uključe u vaš paket podrške

### Nepromjenljiv paket

Paket koji sadrži skup osnovnih usluga podrške sa periodom važenja od godinu dana

Stavka	Uključene usluge
Proaktivne usluge	Jedan program „Risk and Health Assessment Program as a Service“
Upravljanje pružanjem usluga	Uključen je osnovni nivo usluge koji se pruža u okviru grupisanog modela, opisan u odjeljku 4.3.2, „Upravljanje pružanjem usluga“
Reaktivne usluge	Do 20 sati „Podrške pri rješavanju problema“

### 4.2.2 Napredna rješenja

Paket naprednih rješenja pokriva određeni Microsoft proizvod ili IT sistem klijenta, a dostupne usluge su navedene u nastavku.

Stavka	Opis
Podrška za stavke neophodne za poslovanje	Pružava viši nivo podrške za određeni skup Microsoft proizvoda koji se nalaze u okviru vaših rješenja neophodnih za poslovanje i opisana je u odjeljku 4.5.1 „Podrška za stavke neophodne za poslovanje“
Brz odgovor	Pružava ubranu reaktivnu podršku za vaše usluge u oblaku i uveden je u Odjeljku 4.5.2 „Brz odgovor“
Azure upravljanje događajima	Pružava poboljšanu proaktivnu i reaktivnu podršku tokom kritičnih Azure događaja kupaca

### 4.3 Opis usluga

Stavke koje se nalaze u vašem paketu Premier podrške su navedene u ovom odjeljku.

### 4.3.1 Proaktivne usluge

Proaktivne usluge vam pomažu da spriječite probleme u Microsoft okruženju. Da biste se postarali da resursi budu dostupni i obezbijedili pružanje usluge tokom perioda važenja odgovarajućeg radnog naloga, proaktivne usluge treba da planirate pravovremeno. Proaktivne usluge navedene u nastavku su dostupne na način opisan u daljem tekstu ili na vašem radnom nalogu.

#### Usluge planiranja

**Dokaz održivosti koncepta:** Angažman u okviru kog se obezbeđuje dokaz koji klijentu omogućava da procijeni ekonomsku opravdanost predloženog tehničkog rješenja. Dokaz može biti u vidu prototipa koji rade, dokumenata i dizajna, ali obično nije riječ o konceptima koji su spremni za proizvodnju.

#### Usluge primjene

**Usluge ulazne migracije:** Direktan angažman sa Microsoft inženjerom radi primjene, premještanja, nadogradnje ili pomoći pri razvoju funkcije. Takav angažman može da uključuje pomoć pri planiranju i provjeri valjanosti dokaza održivosti koncepta ili radnog opterećenja za proizvodnju pomoću Microsoft proizvoda.

#### Usluge održavanja

**Program procjene:** Procjena dizajna, tehničke primjene, operacija ili upravljanja promjenama u oblasti Microsoft tehnologija u odnosu na prakse koje preporučuje korporacija Microsoft. Na kraju obavljene procjene, određeni zaposleni u korporaciji Microsoft će vam direktno pomoći da riješite moguće probleme i pružice vam izvještaj sa tehničkom procjenom vašeg okruženja, koji može da sadrži i plan za oporavak.

**Provjera ispravnosti:** Pregled procjene vaše primjene Microsoft tehnologije u odnosu na naše preporučene prakse. Microsoft inženjer planira sa vama angažman za provjeru ispravnosti, obavlja pregled, analizira podatke i pruža vam izvještaj po završetku.

**Procjena van mreže:** Automatizovana procjena vaše primjene Microsoft tehnologije pomoću podataka koji su prikupljeni daljinski ili koje je Microsoft inženjer prikupio na vašoj lokaciji. Prikupljene podatke analizira korporacija Microsoft koristeći lokalne alatke, te vam pružamo izvještaj koji objašnjava šta smo utvrdili i naše preporuke za oporavak.

**Proaktivno nadgledanje:** Pružanje alatki za nadgledanje tehničkih operacija i preporuka za podešavanje procesa upravljanja incidentima na serveru. Ova usluga vam pomaže da kreirate matrice incidenata, obavljate preglede važnih incidenata i kreirate dizajn za stalan tim inženjera.

**Proactive Operations Programs (POP):** Pregledajte sa osobljem procese planiranja, dizajna, primjene ili operativne procese u odnosu na prakse koje preporučuje Microsoft. Ovaj pregled obavlja Microsoft inženjer lokalno ili daljinski.

**Rizik and Health Assessment Program as a Service (RAP kao usluga):** Automatizovana procjena vaše primjene Microsoft tehnologije uz daljinsko prikupljanje podataka. Prikupljene podatke analizira korporacija Microsoft da bi vam pružila izvještaj koji sadrži preporuke za oporavak.

**Risk and Health Assessment Program kao Service Plus (RAP kao dodatna usluga):** RAP se pruža u vidu usluge koju prati prilagođena radionica za optimizaciju sistema na vašoj lokaciji (i traje približno dva dana), koja se bavi pitanjima planiranja oporavka i prenosa znanja.

## Usluge optimizacije

**Usluge usvajanja:** Usluge usvajanja nude paket usluga koje vam pomažu da procijenite mogućnost organizacije da sprovede, nadgleda i optimizuje promjene koje su neophodne kada kupite Microsoft tehnologiju. One obuhvataju podršku u razvoju i realizaciji strategije usvajanja za zaposlene. Klijenti imaju pristup resursima koji nude stručnost, znanje i povezane prakse koje preporučuje korporacija Microsoft i koji predstavljaju svojevrsnu podršku za program usvajanja.

**Usluge koje se bave razvojem:** Usluge koje mogu da pomognu vašem osoblju da napravi, primijeni i obezbijedi podršku za aplikacije kreirane pomoću Microsoft tehnologija.

**IT Services Management:** Paket usluga osmišljen tako da vam pomogne da unaprijedite zastarjelo IT okruženje koristeći moderne pristupe upravljanja uslugama koji omogućavaju napredak na polju inovacija, fleksibilnosti, kvaliteta i operativnih troškova. Moderne usluge IT Service Management mogu da se pružaju u vidu daljinskih ili lokalnih sesija savjetovanja i radionica i njihov cilj je da obezbijede optimizaciju procesa nadzora, menadžmenta incidentima ili korisničke službe radi upravljanja dinamikom usluga zasnovanih na oblaku prilikom premještanja aplikacije ili usluge u oblak. IT Services Management usluge mogu biti dio prilagođenog programa usluga podrške, dostupne uz plaćanje dodatne naknade i mogu biti navedene u dodatku i na vašem radnom nalogu.

**Usluge laboratorijskog rada:** Kada je to dostupno za vašu oblast, korporacija Microsoft može da vam obezbijedi pristup laboratoriji da bi vam pomogla u razvoju proizvoda, uporednom testiranju, testiranju proizvoda, izradi prototipa i migracijama na Microsoft proizvodima.

**Usluge oporavka:** Direktna angažman Microsoft inženjera pri rješavanju problema identifikovanih tokom pružanja usluge procjene. Trajanje svakog angažmana je navedeno u danima na radnom nalogu i pruža se u saradnji sa vašim timom inženjera.

**Bezbjednosne usluge:** Niz bezbjednosnih rješenja korporacije Microsoft obuhvata rješenja za četiri ključne oblasti: bezbjednost i identitet u oblaku, mobilnost, poboljšanu zaštitu informacija i bezbjednu infrastrukturu. Bezbjednosne usluge pomažu klijentima da pronađu način da modernizuju i zaštite IT infrastrukturu, aplikacije i podatke od prijetnji iznutra i spolja. Bezbjednosne usluge mogu biti dio prilagođenog programa usluga podrške, dostupne uz plaćanje dodatne naknade i mogu biti navedene u prilogu i na vašem radnom nalogu.

## Obrazovne usluge

**Prezentacije pred tablom:** Kratkoročne interaktivne usluge, obično u jednodnevnim sesijama, koje pokrivaju teme o proizvodima i podršci. One su u vidu lekcija i demonstracija i pruža ih Microsoft inženjer uživo ili na mreži.

**Obuka na zahtjev:** Usluga na koju se plaća pretplata koja pruža pristup kolekciji materijala za obuku na mreži iz biblioteke radionica koju je napravio Microsoft. Pretplate se plaćaju po računaru.

**Vebkastovi:** Microsoft vođene edukacijske sesije dostupne su za niz tema o podršci i Microsoft tehnologijama i isporučuju se daljinski preko interneta. Vebkastovi mogu da se kupe plaćanjem po učesniku ili kao usluga koja se namjenski pruža vašoj organizaciji, na način naveden na vašem radnom nalogu.

**Radionice:** Sesije tehničke obuke naprednog nivoa, dostupne za široki spektar tema o podršci i Microsoft tehnologijama, koje pruža Microsoft inženjer uživo ili na mreži. Radionice mogu da se kupe plaćanjem po učesniku ili kao usluga koja se namjenski pruža vašoj organizaciji, na način

naveden na vašem radnom nalogu. Radionice ne smiju da se snimaju bez izričite pisane dozvole korporacije Microsoft.

**Prilagođene proaktivne usluge:** To je angažman našeg osoblja koji podrazumijeva pružanje usluga u skladu sa vašim uputstvima, uživo ili na mreži, koje nijesu već opisane u ovom dokumentu. Ovaj angažman se obračunava i naplaćuje po danima. Ključne oblasti prilagođenih proaktivnih usluga su:

- Usluge održavanja
- Usluge optimizacije
- Obrazovne usluge

**Pomoć pri pružanju podrške:** U oblastima u kojima je to dostupno, proaktivne usluge mogu da se prodaju kao količina sati obezbjeđivanja pomoći pri pružanju podrške. Ovi sati mogu da se zamijene za jednu ili više proaktivnih usluga, kao što je opisano u prethodnom tekstu, po važećim cijenama koje dobijate od predstavnika Microsoft usluga. Kada zakažete proaktivnu uslugu, mi oduzimamo odgovarajući broj sati obezbjeđivanja pomoći pri pružanju podrške sa vašeg salda i zaokružujemo do najbližeg časa da bismo pokrili vrijednost dnevne cijene ili fiksne naknade za odgovarajuću uslugu. Ako poručite jedan tip usluge pomoći pri pružanju podrške i poželite da ga zamijenite za neki drugi, možete da iskoristite sate koje ste već kupili na tu drugu uslugu u oblastima u kojima je to dostupno i po dogovoru sa menadžerom pružanja usluge.

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

### 4.3.2 Upravljanje pružanjem usluga

#### Upravljanje pružanjem usluga

Sve pakete Premier podrške koordinira i pokreće menadžer pružanja usluge. Za Premier podršku za projektante i pakete za projektante, upravljanje pružanjem usluge se bavi inženjer za razvoj aplikacije koji ima široko stručno znanje u oblasti razvoja, ali i dobro poznaje tehnologije za razvoj. Ovaj tip pružanja usluga može da se podesi na osnovu modela pružanja usluge, nivoa usluge i geografske oblasti. Ukoliko nije drugačije navedeno u radnom nalogu, model isporuke će biti „Namjenski“, a nivo usluge „Osnovni“.

#### Model pružanja usluge

Stavka	Definicija
Grupisani	Obavlja je grupa pojedinaca koji su na udaljenoj lokaciji
Određeni za uslugu	Pružaju se honorarno, lokalno ili daljinski, a pruža je određeno lice koje pruža usluge i drugim klijentima Microsoft Premier podrške
Namjenski	Pružaju se lokalno ili daljinski određeno lice koje se bavi pitanjima isključivo jednog određenog klijenta Microsoft Premier podrške

## Nivo usluge

Stavka	Definicija
Osnovni	Uključuje opštu koordinaciju uz uvod u uslugu, planiranje pružanja usluge, ocjene usluge, savjeti za važnu podršku za bezbjednost, upravljanje incidentima, upravljanje kritičnim događajima, informativne usluge i upravljanje pretplatama za uslugu
Standardni	Uključuje sve osnovne usluge uz početnu procjenu i planiranje oporavka
Prošireni	Uključuje sve standardne usluge uz upoznavanje sa životnim ciklusom Microsoft proizvoda / usluga na mreži, analizu i savjetovanje po pitanju trendova incidenata i smjernice za procese

## Detalji opsjega

Sljedeće usluge su dostupne klijentima koji kupe osnovni nivo upravljanja pružanjem usluga:

**Uvod u uslugu:** Pregled usluga Premier podrške, uključujući i objašnjenje za to kako se biraju i planiraju proaktivne usluge i demonstracija evidentiranja zahtjeva za reaktivnu podršku uz pomoć, kao i korišćenja dostupnih alati.

**Planiranje pružanja usluge:** Usluge Premier podrške obuhvataju prilagođeni plan usluge kako bi se utvrdilo kako i kada bi usluge trebalo da se koriste uz saradnju sa timom na poslovnim i IT prioritetima, uključujući putovanje na oblaku.

**Ocjene usluge:** Mi redovno pregledamo usluge pružene u prošlom periodu, izvještavamo vas o tome koje usluge su pružene i šta je poboljšano, pregledamo vaše povratne informacije i razmatramo moguća prilagođavanja koja možete zahtijevati. Ove ocjene mogu da se sastoje od standardnih izvještaja o statusu i virtuelnih ili lokalnih sastanaka (ako je putovanje na lokaciju odobreno) na temu statusa.

**Savjeti za važnu podršku za bezbjednost:** Obavještenje o važnim Microsoft biltenima o bezbjednosti. Ako imate određenog ili zasebnog menadžera za pružanje usluge, on će vam pomoći da procijenite ove informacije o IT infrastrukturi.

**Upravljanje incidentima:** Nadzor incidenata podrške koji pruža naš tim za pružanje usluga obezbjeđuje pravovremena rješenja i visok kvalitet pružanja podrške. To može da uključuje razvoj planova za rješavanje incidenata, identifikaciju primarnog kontakta za ažuriranja statusa tokom incidenata i omogućavanje analize osnovnog uzroka nakon incidenta. Ako imate usluge na mreži, to može da obuhvata rezime uzroka incidenta i ugovor o nivou usluga (SLA).

**Upravljanje kritičnim događajima:** Cjelodnevna odgovornost za probleme i komunikacija koju sa vama obavlja tim za pružanje usluga tokom situacija u kojima se dešavaju događaji sa jakim uticajem na vaše poslovanje.

**Informacione usluge:** Isporuka biltena, veb lokacija i resursa koji se bave Microsoft proizvodima i uslugama relevantnim za vaše okruženje. Mogu da uključuju podršku i operativne informacije o Microsoft tehnologijama, alatke za rješavanje problema i napomene za članke baze znanja.



**Upravljanje pretplatom na uslugu:** Za klijente sa uslugama na mreži, Microsoft inženjer može da pomogne u prosljeđivanju problema vezanih za pretplate na usluge na mreži i da pruži odgovore na pitanja vezana za plaćanje, dodjelu naloga i SLA kredit.

Klijenti koji kupe standardan nivo usluge dobiće usluge osnovnog nivoa uz sljedeće usluge:

**Početa procjena:** Procjena istraživačkog karaktera koja za cilj ima da identifikuje potrebe vašeg IT okruženja, u smislu potrebnih usluga, i da vam pomogne da napravite plan rada da biste dostigli željeni nivo rada IT sektora. Za klijente koji imaju usluge na mreži, menadžer za pružanje usluge može da dogovori analizu lokalne infrastrukture koja omogućava povezivanje korisnika sa uslugom na mreži. Pored toga, menadžer za pružanje usluge će zajedno sa vašim osobljem raditi na dokumentovanju rizika koji može da utiče na vašu mogućnost povezivanja i predložiće kako možete da smanjite taj rizik.

**Planiranje oporavka:** Konsolidovani plan radnji za poboljšanje na čiju potrebu ukazuje rezultat procjene proaktivnih usluga. Rezultati će biti dokumentovani u vidu savjeta za poboljšanje uz plan oporavka koji vam u okviru plana usluge. Prapatne radnje se obavljaju u okviru planiranih procjena usluge.

**Lokalno upravljanje pružanjem usluga:** Menadžer pružanja usluga može da posjeti vašu lokaciju, ali to može da zahtijeva plaćanje dodatne naknade za svaku posjetu. Ova usluga zavisi od dostupnosti Microsoft resursa.

Klijenti koji su kupili prošireni nivo usluge dobijaju usluge navedene u okviru osnovnog i standardnog nivoa uz sljedeće usluge:

**Analiza i savjetovanje po pitanju trendova incidenata:** Jedna ili više procjena istorije incidenata sa fokusom na aspekte ljudstva, procesa i tehnologije koji imaju veliki uticaj na vaše poslovanje u vidu našeg izvještaja koji obuhvata sve podržane Microsoft tehnologije. Rezultati procjene u okviru preporuka aktivnosti za poboljšanje rada, zajedno sa procjenom podobnosti ljudstva ili promjenama u polju tehnologije, a sve to za cilj ima da smanji operativne troškove vašeg IT sektora.

**Smjernice za procese:** Pružaju se osnovne informacije o preporučenim procesima.

### 4.3.3 Reaktivne usluge

Reaktivne usluge pomažu u rješavanju problema u Microsoft okruženju i obično se pružaju na zahtjev i mogu da obuhvataju bilo koju kombinaciju sljedećih usluga:

**Podrška pri rješavanju problema (PRS):** Pomoć za probleme sa određenim simptomima do kojih je došlo prilikom korišćenja Microsoft proizvoda, uključujući rješavanje određenog problema, poruke o grešci ili funkcije koje ne rade na način očekivan za Microsoft proizvode. Definicije ozbiljnosti incidenata, procijenjena vremena potrebna za to da korporacija Microsoft odgovori i zahtjevi za prosljeđivanje su navedeni u odjeljku „[Tabela: Odgovor na incident.](#)”

PRS se mijenja svakoga sata i sati se oduzimaju od unaprijed plaćenih sati navedenih na radnom nalogu, osim u slučaju da utvrdimo da je do problema došlo usljed greške u proizvodu, što je u domenu rada glavne podrške. Ako potrošite sve unaprijed plaćene sate tokom rješavanja određenog problema, naplatićemo vam retroaktivno i moraćete da kupite dodatne sate za PRS da bismo odgovorili na nove incidente. Na vaš zahtjev mi možemo da sarađujemo sa nezavisnim dobavljačima tehnologija da bismo riješili složene probleme vezane za zajednički rad proizvoda različitih prodavaca, ali podrška za proizvode nezavisnih proizvođača je odgovornost tih proizvođača.

Za ugovore o Premier podršci za javni sektor, prema potrebi PRS je osiguran za onlajn servise. Kupljeni sati za PRS se neće oduzimati za rješavanje incidenata vezanih za te tehnologije ugovore za Premier podršku za javni sektor.

Zahtjevima za podršku vezanim za usluge i proizvode, koji nisu pokriveni primjenjivim portalom za podršku za onlajn usluge, upravlja se iz onlajn portala za usluge kompanije Microsoft.

Upravljanje pružanjem usluge se koristi na isti način za sve zahtjeve za rješavanje problema

Ozbiljnost incidenta određuje nivo odgovora u korporaciji Microsoft, procijenjena vremena potrebna za odgovor i vaše odgovornosti. Vi ste odgovorni za to da navedete uticaj na poslovanje za svoju organizaciju i, u dogovoru sa nama, korporacija Microsoft će dodijeliti odgovarajući nivo ozbiljnosti. Možete da zahtijevate promjenu nivoa ozbiljnosti tokom perioda važenja incidenta ako se uticaj na poslovanje promijeni i time se pojavi potreba za promjenu nivoa.

**Tabela: Odgovor na incident**

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Kritičan uticaj na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Potpun gubitak osnovnih poslovnih procesa i rad ne može da se nastavi u razumnom roku</li> <li>Neophodna je trenutna reakcija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na poziv u roku od sat vremena ili manje</li> <li>Naši resursi na vašoj lokaciji u najkraćem mogućem roku</li> <li>Resurs za kritične situacije<sup>1</sup> je dodijeljen</li> <li>Neprekidan rad<sup>2</sup></li> <li>Brzo prosljeđivanje problema timovima za proizvode u okviru korporacije Microsoft</li> <li>Obavještanje naših viših rukovodilaca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obavještanje vaših viših rukovodilaca</li> <li>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad<sup>2</sup></li> <li>Brz pristup nadležnom tijelu za promjenu kontrole i brz odgovor od istog</li> <li>Prosljeđivanje samo putem telefonskog poziva<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Kritičan uticaj na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge</li> <li>Zahtijeva reakciju u roku od sat vremena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na poziv u roku od sat vremena ili manje</li> <li>Naši resursi na vašoj lokaciji, na zahtjev</li> <li>Resurs za kritične situacije<sup>1</sup> je dodijeljen</li> <li>Neprekidan rad<sup>2</sup></li> <li>Obavještanje naših viših menadžera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad<sup>2</sup></li> <li>Brz pristup nadležnom tijelu za promjenu kontrole i brz odgovor od istog</li> <li>Obavještanje rukovodstva</li> </ul>

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosljeđivanje samo putem telefonskog poziva<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Ozbiljnost B</b></p> <p>Umjeren uticaj na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umjereni gubitak ili umjereno opadanje kvaliteta usluge, ali rad može neometano da se nastavi u razumnom roku</li> <li>• Zahtijeva reakciju u roku od dva radna sata<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na poziv u roku od dva sata ili manje</li> <li>• Rad samo tokom radnog vremena<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio rad korporacije Microsoft</li> <li>• Pristup nadležnom tijelu za promjenu kontrole i odgovor od istog u roku od četiri radna sata</li> <li>• Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko vebe</li> </ul>
<p><b>Ozbiljnost C</b></p> <p>Minimalan uticaj na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funkcionalan rad sa manjim prekidima ili bez prekida pružanja usluge</li> <li>• Zahtijeva reakciju u roku od četiri radna sata<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na poziv u roku od četiri sata ili manje</li> <li>• Rad samo tokom radnog vremena<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tačne kontakt informacije za lice odgovorno za predmet</li> <li>• Odgovor u roku od 24 sata</li> <li>• Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko vebe</li> </ul>

<sup>1</sup> Resursi za kritične situacije su osobe čiji je zadatak da obezbijede brzo rješavanje problema proučavanjem predmeta, prosljeđivanjem, raspodjelom resursa, i koordinacijom.

<sup>2</sup> Možda ćemo morati da umanjimo nivo ozbiljnosti ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće odgovore ili resurse koji su nam potrebni za nastavak rada radi rješavanja problema.

<sup>3</sup> Možete da prosljedite zahtjeve za podršku za usluge na mreži preko portala za podršku za odgovarajuće usluge na mreži.

<sup>4</sup> Neprekidan rad na problemima koji su označeni nivoom ozbiljnosti B nije dostupan za sve oblasti. Detalje zatražite od menadžera za pružanje usluge.

<sup>5</sup> Radno vrijeme je obično od 9:00 do 17:30 po lokalnom vremenu, izuzimajući vikende i praznike. Radno vrijeme može da bude drugačije za vašu zemlju.

**Lokalna podrška:** Lokalna reaktivna podrška pruža pomoć na vašoj lokaciji. Ova usluga zavisi od dostupnosti Microsoft resursa i može da zahtijeva plaćanje dodatne naknade za svaku posjetu.

**Pomoć pri pružanju podrške:** Pomaže u kreiranju i razvoju aplikacija koje sadrže Microsoft tehnologije na Microsoft platformi, a osoblje je posebno stručno u oblasti Microsoft alatki i tehnologija za razvoj. Pomoć se prodaje kao količina sati navedenih na radnom nalogu.

**Usluge savjetovanja:** Telefonska podrška za kratkotrajne (obično šest sati ili manje) i neplanirane probleme za IT stručnjake i projektante. Usluge savjetovanja mogu da uključuju savjet, smjernice, analizu osnovnog uzroka i prenošenje znanja, a sve za cilj ima da vam pomogne u primjeni Microsoft tehnologija tako da spriječite poznate probleme sa podrškom i smanjite mogućnost prekida rada sistema. Usluge savjetovanja se prodaju kao količina sati navedena na radnom nalogu.

## 4.4 Napredne usluge

Stavke opisane u ovom odjeljku su dostupne u vidu dodataka, proširenja i izmjena paketa Premier podrške za odgovarajuću dodatnu naknadu. Dodatne napredne usluge mogu biti dostupne za dodatnu naknadu i definisane su u prilogu na koji upućuje radni nalog.

### 4.4.1 Dodijeljeni inženjering za podršku

**Stručni nadzor određen za uslugu (DSE):** DSE usluge mogu da se kupe u vidu unaprijed definisanih ponuda ili kao blok prilagođenih sati koji mogu da se koriste za pružanje proaktivnih usluga određenog opsjega.

Kada se kupi u vidu sati, ti sati pružanja DSE usluge se oduzimaju od ukupnog broja kupljenih sati jer su potrošeni na pružanje usluge.

Unaprijed definisane ponude DSE usluge su prilagođene vašem okruženju i pomažu vam da dođete do željenog rezultata. Ove ponude mogu biti fokusirane na proizvode kao što su Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, Data Analytics, Artificial Intelligence i Dynamics 365 i mogu da uključuju ugrađene unaprijed definisane proaktivne usluge.

Ključne oblasti kojima se bave DSE usluge:

- Pomoć u sticanju detaljnog poznavanja trenutnih i budućih zahtjeva poslovanja i konfiguracije informacionih tehnologija radi optimizacije performansi
- Proaktivno dokumentovanje preporuka za korišćenje elemenata usluga podrške (npr. ocjene podrške, provjere ispravnosti, radionice i programi za procjenu rizika)
- Pomoć pri usklađivanju aktivnosti primjene i radnih aktivnosti sa planiranim i trenutnim primjenama Microsoft tehnologija.
- Povećanje tehničkih i radnih vještina osoblja u IT sektoru
- Razvoj i primjena strategija koje pomažu da se spriječe budući incidenti i poveća dostupnost sistema za pokrivene Microsoft tehnologije
- Pomoć u identifikovanju osnovnog uzroka periodičnih incidenata i davanje preporuka za sprečavanje daljih prekida rada namjenskih Microsoft tehnologija.

Bez obzira na način na koji je DSE kupljen, resursi se raspoređuju, određuje im se prioritet i dodjeljuju se na osnovu dogovora strana na početku sastanka koji je dokumentovan u okviru plana pružanja usluge.

### Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu

- DSE usluge su dostupne tokom standardnog radnog vremena (od 9:00 do 17:30) po lokalnom standardnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende.
- DSE usluge su podrška za određene Microsoft proizvode i tehnologije koje ste vi izabrali i koji su navedeni na radnom nalogu.
- DSE usluge se pružaju za jednu lokaciju za podršku na određenoj lokaciji za podršku navedenoj na radnom nalogu.

#### 4.4.2 Premier Ultimate

**Premier Ultimate:** Mijenja usluge dostupne u sklopu reaktivnih usluga da bi se mogle pružiti u vidu podrške pri rješavanju problema.

**Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu:**

- Paket Premier Ultimate je ograničen na broj kontakata navedenih na radnom nalogu.
- Da biste zadržali registraciju za Premier Ultimate, saglasni ste sa tim da, u ekonomski opravdanoj mjeri, otklonite sve probleme koje ste identifikovali sami ili koji su navedeni u početnim procjenama korporacije Microsoft u roku od 30 dana od kreiranja rezimea procjene.
- Bilo koja ugovorna strana može da raskine ugovor za uslugu Premier Ultimate u roku od 30 dana od datuma pisanog obavještenja u slučaju da bilo koja strana ne uspije da otkloni probleme, odnosno u roku od 60 dana od datuma pisanog obavještenja u svim drugim slučajevima.
- Premier Ultimate klijenti koji raskidaju ugovor prije završetka perioda važenja dobijaju proporcionalnu refundaciju sredstava za usluge koje nijesu koristili, osim u slučaju u kom se ugovor raskida zbog nemogućnosti otklanjanja problema.
- Paket Premier Ultimate ne mora nužno biti dostupan na svim lokacijama za podršku

#### 4.4.3 Podrška trećeg nivoa

**Podrška trećeg nivoa:** Direktna pristup najiskusnijim stručnjacima korporacije Microsoft za određene proizvode ili oblasti, koji odgovaraju na vaše zahtjeve za rješavanje problema sa Microsoft tehnologijama navedenim na vašem radnom nalogu.

**Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu:**

- Zahtjevi za rješavanje problema proslijeđeni timu podrške trećeg nivoa mogu da zahtijevaju resurse od stručnjaka za standardnu podršku za proizvod, ali tim podrške trećeg nivoa ostaje primarno odgovoran za taj zahtjev.
- Sate podrške trećeg nivoa možete da iskoristite za standardne usluge podrške pri rješavanju problema, ali nije moguće uraditi obrnuto.
- Radno vrijeme tima podrške trećeg nivoa i dostupnost usluge trećeg nivoa na tržištu mogu da se razlikuju u zavisnosti od zemlje. Detalje zatražite od menadžera za pružanje usluge.
- Za ovu uslugu je neophodno platiti naknadu za registraciju. Ona predstavlja dodatak vašim satima za podršku pri rješavanju problema i nije dostupna na svim lokacijama za podršku.
- Ako koristite podršku trećeg nivoa zajedno sa grupisanim satima za PRS, naknada za podršku trećeg nivoa može biti zasnovana na ukupnom broju grupisanih sati za PRS.

#### 4.5 Napredna rješenja

Paketi naprednih rješenja pružaju dodatne resurse za podršku za određeni Microsoft proizvod ili IT sistem klijenta. Napredna rješenja su dostupna za dodatnu naknadu i definisana su u prilogu na koji upućuje radni nalog.

### 4.5.1 Podrška za stavke neophodne za poslovanje

**Podrška za stavke neophodne za poslovanje:** Pruža viši nivo podrške za definisani skup Microsoft proizvoda koji čine dio vašeg rješenja neophodnog za poslovanje, kao što je navedeno na radnom nalogu. Podrška za stavke neophodne za poslovanje pruža prilagođeni program usluga podrške, dostupna je za dodatnu naknadu i definisana je u prilogu na koji upućuje radni nalog.

### 4.5.2 Brz odgovor

**Brz odgovor:** Usluga brzog odgovora pruža ubranu reaktivnu podršku vašim uslugama u oblaku putem usmeravanja podrške za incidente ka tehničkim ekspertima i omogućavanjem putanje prosljeđivanja ka timova za poslove usluga u oblaku, prema potrebi.

Da biste dobili usluge brzog odgovora za vaše Microsoft Azure komponente, morate prijaviti incident preko odgovarajućeg portala usluga u oblaku. Vaši zahtjevi za podrškom u rešavanju problema biće direktno usmjereni ka redu za čekanje podrške usluzi brzog odgovora, gdje radi dodijeljeni tim inženjera sa ekspertizom u oblasti usluga u oblaku. Iako su za rješavanje incidenata potrebni resursi koje predstavljaju stručnjaci za standardnu podršku proizvodima, tim za brzi odgovor i dalje ima primarnu odgovornost za incidente 24x7x365.

Za vaše Azure komponente, vremena odgovora za podršku pri rešavanju problema su navedena u tabeli dole i ona zamenjuju bilo koja očekivana vremena odgovora podrške sa osnovnim paketom. Brzi odgovor ne obuhvata Azure Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE niti Billing & Subscription Management, Universal Print, Testnu bazu za M365 ili Microsoft Mesh.

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Online podnošenje na jedinstveni red čekanja za brzo reagovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• U radnom okruženju:</li> <li>• Kritičan uticaj na poslovanje:</li> <li>• Potpun gubitak osnovnih poslovnih procesa (ključnih za funkcionisanje) i rad ne može da se nastavi u razumnom roku</li> <li>• Neophodna je trenutna reakcija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na poziv u roku od 15 minuta ili manje</li> <li>• Neprekidan rad po principu 24/7<sup>1</sup></li> <li>• Pristup iskusnim specijalistima Microsoft korporacije<sup>2</sup></li> <li>• Brzo prosljeđivanje problema timovima za usluge u oblaku u okviru korporacije Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad po principu 24/7<sup>1</sup></li> <li>• Brz pristup nadležnom tijelu za promjenu kontrole i brz odgovor od istog</li> </ul>
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Online podnošenje na jedinstveni red čekanja za brzo reagovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• U radnom okruženju</li> <li>• Kritičan uticaj na poslovanje:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na poziv u roku od 15 minuta ili manje</li> <li>• Neprekidan rad po principu 24/7<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad po principu 24/7<sup>1</sup></li> <li>• Brz pristup nadležnom tijelu za promjenu</li> </ul>

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge</li> <li>• Zahtijeva reakciju u roku od sat vremena</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pristup iskusnim specijalistima Microsoft korporacije<sup>2</sup></li> <li>• Brzo prosljeđivanje problema timovima za usluge u oblaku u okviru korporacije Microsoft</li> </ul> | <p>kontrole i brz odgovor od istog</p> |
|--|--|--|

<sup>1</sup> Možda ćemo morati da umanjimo nivo ozbiljnosti ako ne možete da obezbijedite adekvatne resurse kako biste nam omogućili da ispunimo gore navedena vremena reagiranja.

<sup>2</sup> Usluge podrške brzog reagovanja kod rješavanja problema dostupne su samo na engleskom jeziku. 2 Usluge podrške brzog reagovanja kod rješavanja problema dostupne su samo na engleskom jeziku.

### 4.5.3 Azure upravljanje događajima

**Microsoft Azure upravljanje događajima („AEM“):** pruža poboljšanu proaktivnu i reaktivnu podršku tokom kupčevih kritičnih događaja Azure („događaj“). Kritični događaj se definiše kao period velikog poslovnog uticaja i / ili najveće potražnje za kupcem, koji zahteva najviši nivo dostupnosti usluga i performansi. Događaji moraju biti potvrđeni s vašim menadžerom računa za uspeh klijenata najmanje 8 sedmica pre događaja i mogu dobiti do 5 dana uzastopne reaktivne pokrivenosti.

AEM podržava događaje koji koriste osnovne usluge Microsoft Azure. AEM procenjuje Azure rešenje na temelju našeg Azure Well-Architecture Frameworka da bi ukazao na sve rizike koji mogu uticati na ukupni uspeh događaja.

Kao deo aktivnosti pre događaja, AEM tim će:

- Procenite i upoznajte se sa svojim rešenjem
- utvrditi moguće probleme i rizike koji utiču na vrijeme rada i stabilnost
- Izvršiti preglede kapaciteta i otpornosti na Azure platformi

AEM tim za podršku obezbediće listu preporučenih radnji za ublažavanje rizika koji bi mogli uticati na dostupnost rešenja ili performanse.

Tokom događaja, AEM tim će biti svestan detalja događaja i biće spreman da reši probleme koji utiču na rešenje.

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Kritičan uticaj na poslovanje</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potpun gubitak osnovnih poslovnih procesa i rad ne može da se nastavi u razumnom roku</li> <li>• Neophodna je trenutna reakcija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brza eskalacija unutar Microsofta do operativnih timova u oblaku za bilo koju Microsoft Azure usluge<sup>2</sup></li> <li>• Menadžer za kritične situacije je dodijeljen u roku od 30 minuta ili manje</li> <li>• Neprekidan rad po principu 24/7<sup>1</sup></li> <li>• Pristup iskusnim stručnjacima iz Microsoft korporacije i brzo prosljeđivanje timovima za proizvode u okviru korporacije Microsoft</li> <li>• Angažovanje inženjera za podršku koji imaju znanje o vašoj konfiguraciji rešenja. Kad je to moguće, ti inženjeri mogu pomoći i usmeriti postupak upravljanja incidentima</li> <li>• Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Za usluge Azure, zahtevi za uslugom kod incidenta trebali bi se podneti online putem platforme Microsoft Azure uključujući AEM u opisu slučaja</li> <li>• Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po zahtjevu s naše strane</li> <li>• Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad po principu 24/7<sup>1</sup></li> <li>• Brz pristup i odgovor</li> </ul>
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Kritičan uticaj na poslovanje</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge</li> <li>• Zahtijeva reakciju u roku od sat vremena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brza eskalacija unutar Microsofta do operativnih timova u oblaku za bilo koju Microsoft Azure usluge<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Za usluge Azure, zahtevi za uslugom kod incidenta trebali bi se podneti online putem platforme Microsoft Azure uključujući AEM u opisu slučaja</li> </ul>



- Menadžer za kritične situacije je dodijeljen u roku od 30 minuta ili manje
  - Neprekidan rad po principu 24/7<sup>1</sup>
  - Pristup iskusnim stručnjacima iz Microsoft korporacije i brzo prosljeđivanje timovima za proizvode u okviru korporacije Microsoft
  - Angažovanje inženjera za podršku koji imaju znanje o vašoj konfiguraciji rešenja. Kad je to moguće, ti inženjeri mogu pomoći i usmeriti postupak upravljanja incidentima
  - Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi
- Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po zahtjevu s naše strane
  - Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad po principu 24/7<sup>1</sup>
  - Brz pristup i odgovor

---

<sup>1</sup> Možda ćemo morati da umanjimo nivo ozbiljnosti sa nivoa 24/7 ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće resurse ili odgovore koji su nam potrebni za nastavak rada radi rješavanja problema.

<sup>2</sup> Usluge podrške za rješavanje problema Brzi odgovor dostupne su samo na engleskom jeziku

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

## 4.6 Rješenja podrške za partnere

**Rješenja Premier podrške za partnere:** Podrška u programu Premier za Partnere donosi usluge podrške vama za vašu internu upotrebu ili s vama za vaše krajnje kupce.

Za reaktivne usluge, Premier podrška za Partnere omogućava vam da izgradite svoju internu ekspertizu usluge podrške za Microsoftove proizvode i usluge i dozvoljava vam da uključite inženjere za Microsoftovu podršku kako bi se pomoglo s Microsoftovim proizvodima i incidentima za usluge podrške koje samostalno ne možete riješiti.

Podrška Premier za Partnere ne dozvoljava vam da uspostavite izravan odnos usluga podrške između vašeg krajnjeg kupca (vaših krajnjih kupaca) i Microsofta.

Pružanje usluga krajnjim korisnicima na zahtjev partnera je dostupno isključivo Microsoft partnerima koji su zaključili *Prilog podrške Premier usluga Microsofta - partnersko podugovaranje* i zahtijeva da partner ima direktan ugovor o podršci i da bude uključen tokom angažmana.

Pored ranije navedenih Premier usluga, sljedeće usluge Premier podrške za partnere su dostupne i prilagođene vašim potrebama:

#### **Upravljanje pružanjem usluga:**

- **Izveštaj o optimizaciji oblaka:** Na zahtjev i uz prilaganje identifikacionog broja na mreži Microsoft partnera, mogu se pružati redovni izvještaji o korišćenju usluga na mreži. Ovaj izvještaj je zamišljen tako da vam pomogne da koristite preporučene prakse za ubrzavanje usvajanja oblaka i uočavanje prilika za rast u okviru vaše krajnje baze korisnika.

#### **Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu:**

- Premier usluge su isporučene partneru samo za internu upotrebu osim ako partner nema *uspostavljen Prilog podrške Premier usluga Microsofta- partnersko podugovaranje*.
- Partneri s prilogom podrške *Premier usluga Microsofta- partnersko podugovaranje* uspostavljeno može zahtijevati od Microsofta da pruži Premier usluge u ime partnera njihovim krajnjim klijentima koji su ugovorili usluge s partnerom prema *Prilogu podrške Premier usluga Microsofta- partnersko podugovaranje*.
- Da biste prijavili incidente podršci za rješavanje problema (PRS) za okruženja krajnjih korisnika partnera za koje partner ima administrativni privilegij, partner moraju imati *Prilog podrške Premier usluga Microsofta -partnersko podugovaranje* .
- Za poboljšane usluge i poboljšana rješenja koja su dostupna za uključivanje u rješenje za Premier podršku za Partnere, svaka kupljena usluga se može isporučiti samo jednom krajnjem korisniku kako je definisano u *Prilogu podrške Premier usluga Microsofta - partnersko podugovaranje* a taj krajnji korisnik mora biti naveden u vašem radnom nalogu. Poboljšane usluge za dodatne krajnje kupce mogu se kupiti putem izmjene Radnog naloga, s odgovarajućim krajnjim korisnikom navedenim u Radnom nalogu za nove poboljšane usluge. Partner može promijeniti određenog krajnjeg kupca za kupljene Enhances usluge putem dodatka. Ako u vašem radnom nalogu nije naveden krajnji kupac, poboljšana usluga ili poboljšano rješenje se mogu isporučiti samo vama.

Možemo dozvoliti vašem osoblju ili, za partnere koji su zaključili *Prilog podrške Premier usluga Microsofta - partnersko podugovaranje*, vašim krajnjim klijentima na nenamjenskim lokacijama za podršku da učestvuju u daljinskim uslugama proaktivne podrške i podrške za rješavanje problema koje su u vašem Radnom nalogu pokrenute za određenu Lokaciju podrške i naznačene za nju. To učešće zavisi od raspoloživosti.

Ako ste sklopili ugovor s pružaocem usluga podrške kao trećom stranom za pružanje usluga podrške vašim krajnjim korisnicima u vaše ime, tada taj pružalac usluga podrške kao treća strana djeluje kao vaš agent i podliježe svim istim ugovornim odredbama i uvjetima u vezi korišćenja usluga kako je definisano u ovom DOS-u, vašem Radnom nalogu i *Prilogu podrške Premier usluga Microsofta - partnersko podugovaranje*. Ove ugovorne odredbe i uslovi moraju da budu uključene u pismeni ugovor između partnera i pružaoca usluga podrške kao treće strane. Microsoft ima pravo da vrši nadzor nad izvršenjem obaveza s ovim ugovornim odredbama i uslovima na *Prilog podrške Premier usluga Microsofta- partnersko podugovaranje*.

Nijedna ugovorna strana osim vas, partnera, ne smije tvrditi da može prodavati ili pružati usluge Premier podrške direktno krajnjim klijentima prema vašem ugovoru Premier podršku za partnere.

## 4.7 Globalna rješenja za podršku

**Globalna rješenja za podršku:** Uz Premier Global možete da dobijete Premier podršku na još jednoj dodatnoj lokaciji za podršku. Premier Global je funkcija dostupna u okviru paketa koji može da se prilagođava, na način opisan u nastavku.

- **Primarna lokacija klijenta:** Ovo je lokacija za podršku za koju ste sa korporacijom Microsoft sklopili ugovor za Premier Global usluge. Ukoliko nije navedeno drugačije, ovo će biti lokacija za podršku za vašeg namjenskog ili posebnog menadžera za pružanje usluge.
- **Sekundarna lokacija klijenta:** Ovo je lokacija za podršku navedena na radnom nalogu za pružanje Enterprise usluga, koja se razlikuje od primarne lokacije za podršku.

Proaktivne, reaktivne usluge, upravljanje pružanjem usluge i napredne usluge se pružaju na način definisan u ovom opisu usluga, uz sljedeće izmjene.

- **Proaktivne usluge:** Pružanje proaktivnih usluga može da se prebacuje sa jedne određene lokacije za pružanje podrške na drugu, pri čemu obje moraju biti navedene na radnim nalogima.
- **Reaktivne usluge:** Možete da izaberete da kupite sve sate za podršku pri rješavanju problema (sati za PRS) za primarnu lokaciju za pružanje podrške. Ti sati se zovu grupisani sati za rješavanje problema. Sate za PRS možete da prebacujete sa jedne određene lokacije za podršku na drugu, pri čemu obje lokacije moraju biti navedene na radnim nalogima.

Možemo da odobrimo osoblju na lokaciji koja nije određena za podršku da učestvuju u daljinski pruženim proaktivnim uslugama i uslugama podrške pri rješavanju problema koje su odobrene za određenu lokaciju za podršku. To učešće zavisi od raspoloživosti.

**Menadžer pružanja usluge:** Vaš menadžer za globalno pružanje usluga je namjenski resurs ili resurs određen za uslugu i pružiće vam prošireni nivo usluge na način opisan u odjeljku 4.3.2. Pored toga, ovaj resurs vam pruža koordinaciju usluga između različitih zemalja i upravljanje izvještavanjem.

### Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu:

- **Razlike u cijeni:** Cijene proaktivnih usluga i usluga podrške pri rješavanju problema mogu da se razlikuju u zavisnosti od zemlje. Korporacija Microsoft zadržava pravo da vam fakturiše razlike u cijeni ili, u slučaju usluga koje se naplaćuju po satu, da izmijeni broj sati tako da kompenzuju razlike u cijenama između zemalja.
- Sati za PRS koji se pružaju u okviru pretplata za Office 365 i Microsoft Azure dostupni su za sve određene lokacije za podršku.
- **Konsolidovana naplata:** Ako nije drugačije naznačeno, izdaće se pojedinačna faktura za pripadajući iznos, uključujući sve usluge za sve lokacije za podršku naznačene u vašem radnom nalogu. Porez će se zasnivati na proceni potpisnika kompanije Microsoft i lokacije vašeg domaćina. Kupac je jedini odgovoran za sve dodatne poreze koji se duguju.
- Mogu se primijeniti ograničenja ili izmjene usluga u zavisnosti od lokacije za podršku.
- **Izuzeci za konsolidovanu naplatu:** Usluge kupljene za isporuku u Republici Indiji, Narodnoj Republici Kini, Republici Kini (Tajvan), Republici Kini (Hong Kong), Republici Koreji, Japanu, Novom Zelandu, Makau i Australiji (sve zemlje za izuzetak) svaka od njih mora imati zasebni radni nalog u kom su navedene usluge koje će se isporučivati na toj lokaciji podrške. Usluge će biti fakturisane na odgovarajućoj lokaciji podrške i uključivat će sve važeće lokalne poreze.

## 4.8 Dodatni uslovi i odredbe

Usluge Premier podrške se pružaju na osnovu sljedećih preduslova i pretpostavki:

- Povlačenje Premier podrške:** Microsoft je najavio da početkom 01. jula 2022, Microsoft više neće nuditi obnovu za Premier Support komercijalne ugovore i početkom 01. jula 2024. godine Microsoft više neće nuditi obnove za ugovore Premier podrške za javni sektor. Za detalje i sva ažuriranja, pogledajte <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Microsoftovi planovi u vezi s prekidom prodaje za Premier Support podložni su promjenama, prema vlastitom nahođenju Microsofta.
- **Promena ili povlačenje iz upotrebe usluga podrške:** Tokom perioda važenja odgovarajućeg Radnog naloga, Microsoft može staviti na raspolaganje novu uslugu Podrške nasljednika. U slučaju da Microsoft po svom nahođenju utvrdi da više neće pružati usluge Podrške koje ste kupili u odgovarajućem Radnom nalogu, Microsoft zadržava pravo da okonča date usluge Podrške, što stupa na snagu na aktuelni Datum isteka podrške i/ili datum godišnjice višegodišnje podrške. Microsoft će najmanje 90 dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest o bilo kakvom prekidu, osim ako je to zabranjeno po važećem zakonu. Osim toga, Microsoft će vam učiniti dostupnim sve usluge Podrške nasljednika prije okončanja po cijenama i uslovima tih usluga Podrške nasljednika koje su važile u tom trenutku. Po obavještenju o takvom prekidu, možete da okončate trenutne usluge Podrške onako kako je naznačeno u ugovoru ili uz pisano obavještenje sa otkaznim rokom od 30 dana.
  - Sve usluge se pružaju daljinski na vašim lokacijama u zemlji navedenoj na radnom nalogu, osim ukoliko se pismeno definiše drugačije. Ako se utvrdi da se lokacije nalaze u više zemalja, usluge će vam pružiti dodijeljeni menadžer za globalno pružanje usluga i one mogu da uključuju resurs usluge na svim lokacijama za globalno pružanje usluge. Na radnom nalogu su opisane usluge koje će se pružiti na svim određenim lokacijama za globalnu podršku.
  - Daljinske reaktivne usluge se pružaju na engleskom jeziku i, kada je to dostupno, na jeziku koji vi govorite. Sve usluge se pružaju na jeziku koji se govori na lokaciji na kojoj se pružaju Microsoft usluge ili na engleskom jeziku, osim u slučaju da se dogovori drugačije napismeno.
  - Mi pružamo podršku za sve verzije Microsoft softvera i usluga na mreži generalno dostupnih u komercijalnoj prodaji i ta podrška je definisana u okviru uslova korišćenja proizvoda koje korporacija Microsoft objavljuje periodično na lokaciji <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ili na lokaciji pravnog sljedbenika kog korporacija Microsoft odredi), osim u slučaju da je drugačije definisano na radnom nalogu, u prilogu ovom opisu usluga ili posebno izuzeto na veb lokaciji Microsoft Premier Online na adresi <http://premier.microsoft.com>. Podrška za hitne popravke koja nije povezana sa bezbjednošću za Microsoftove proizvode koji su ušli u fazu proširene podrške na način definisan u dokumentu <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
  - Ne pruža se podrška za preliminarne ili beta verzije proizvoda, osim u slučaju da je drugačije navedeno u prilogu.
  - Pravo na sve usluge, uključujući sve dodatne usluge kupljene kao dio radnog naloga i tokom perioda važenja istog, se gubi ako se usluge ne iskoriste tokom perioda važenja odgovarajućeg radnog naloga.
  - Planiranje usluga zavisi od dostupnosti resursa, a radionice mogu da se otkazu ukoliko ne bude dovoljno registrovanih učesnika.

- Na vaš zahtjev možemo da pristupimo vašem sistemu preko daljinske veze i analiziramo problem. Naše osoblje će pristupati samo onim sistemima za koje ste odobrili pristup. Da biste koristili pomoć preko daljinske veze, morate da nam odobrite odgovarajući pristup i obezbijedite neophodnu opremu.
- Za pružanje određenih usluga može biti potrebno da sačuvamo, obradimo i pristupimo vašim korisničkim podacima. U tom slučaju, mi koristimo tehnologije koje je odobrila korporacija Microsoft i koje su u skladu sa našim procesima i smjernicama za zaštitu podataka. Ako želite da koristimo tehnologije koje nije odobrila korporacija Microsoft, saglasni ste sa tim da ste isključivo vi odgovorni za integritet i bezbjednost korisničkih podataka i da korporacija Microsoft ne preuzima nikakvu odgovornost za korišćenje tih tehnologija.
- Ako zahtijevate otkazivanje ranije planirane usluge, korporacija Microsoft može da naplati naknadu za otkazivanje koja može da iznosi do 100% od cijene usluge, ako se otkazivanje ili promjena plana obave putem obavještenja poslatog u periodu kraćem od 14 dana od prvobitnog planiranog datuma za pružanje usluge.
- Ako ste poručili jedan tip usluge i želite da ga zamijenite drugim tipom, možete da primijenite ekvivalentnu vrijednost na alternativnu uslugu, ako je takva mogućnost dostupna i dogovorena sa menadžerom za pružanje usluge.
- U vašoj zemlji ne moraju nužno biti dostupne sve dodatne usluge. Zatražite detalje od menadžera za pružanje usluge.
- Saglasni ste sa tim da jedini kôd koji nije u vlasništvu korporacije Microsoft koji možete da nam dostavite je kôd čiji ste vi vlasnik.
- Usluge mogu da uključuju isporučevine usluga, savjete i smjernice u vezi sa kodom u vašem vlasništvu ili od Microsofta, ili direktno pružanje drugih usluga podrške.
- Kada pruža reaktivne usluge, Microsoft ne pruža bilo koju vrstu koda, osim uzorka koda.
- Kupac će preuzeti svu odgovornost za rizike povezane sa primjenom i održavanjem bilo kog koda koji se pruža u obavljanju usluga podrške.
- Za kupljene usluge mogu postojati minimalni zahtjevi za platformu.
- Usluge možda neće biti pružene vašim klijentima ako niste kupili Premier podršku za partnere i zaključili ugovor *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*.
- Ako su lokalne posjete dogovorene obostrano i nijesu plaćene unaprijed, biće vam naplaćeni troškovi puta i boravka, ili, na vaš zahtjev, možemo da odbijemo ekvivalentan broj sati podrške pri rješavanju problema da bismo pokrili troškove.
- Sve kupljene usluge podrške za GitHub pruža GitHub, Inc., podružnica Microsoft Corporation u njenom isključivom vlasništvu. Bez obzira na suprotne odredbe u radnom nalogu, GitHub izjava o privatnosti dostupna na [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) i GitHub dodatak o zaštiti podataka i prilog o bezbjednosti dostupan na [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) će važiti za vašu kupovinu usluga podrške za GitHub.

U odgovarajućim prilogima mogu biti definisani dodatni preduslovi i pretpostavke.

## 4.9 Vaše odgovornosti

Optimizacija prednosti Premier podrške zavisi od toga da li ste ispunili sljedeće obaveze, pored onih koje su navedene u odgovarajućim priložima. Ukoliko ne ispunite sljedeće obaveze, može doći do zastoja u radu usluge:

- Odredićete kontakte imenovane na radnom nalogu, od kojih će jedan imati ulogu menadžera korisničke podrške (CSM). CSM rukovodi timom i upravlja svim vašim aktivnostima podrške i internim procesima za prosljeđivanje zahtjeva za uslugu podrške nama. Svim kontaktima se dodjeljuje zaseban broj naloga za pristup Microsoft Premier Online veb lokaciji, prosljeđivanje problema sa podrškom i pristup timu za pružanje Microsoft usluge. Vaši administratori usluga na mreži takođe mogu imati mogućnost da prosljeđuju zahtjeve za podršku za usluge na mreži preko odgovarajućih portala za podršku za usluge na mreži. Pored imenovanim kontakata, možete da dodate i dva tipa grupe kontakata na sljedeći način:
  - Jedan tip kontakta dobija dijeljeni ID naloga koji omogućava pristup Microsoft Premier Online veb lokaciji radi prikupljanja informacija i mogućnost za prosljeđivanje zahtjeva za podršku.
  - Jedan tip kontakta dobija dijeljeni ID naloga koji omogućava pristup Microsoft Premier Online veb lokaciji radi prikupljanja informacija.
- Kod zahtjeva za podršku za onlajn usluge, administratori oblaka za vaše usluge zasnovane na oblaku moraju da podnesu zahtjeve putem primjenjivog portala za podršku za onlajn usluge.
- Prilikom prosljeđivanja zahtjeva za uslugu, vaši kontakti za reaktivnu uslugu moraju da imaju osnovni uvid u problem o kome je riječ i moraju umjeti da ga opišu da bi pomogli korporaciji Microsoft u dijagnostici i rješavanju problema. Ta lica bi trebalo da posjeduju odgovarajuće znanje o Microsoft proizvodima i vašem Microsoft okruženju da bi pomogli u rješavanju sistemskih problema i da bi pomogli korporaciji Microsoft u analizi i rješavanju zahtjeva za uslugu.
- Pristajete na to da zajedno sa nama planirate korišćenje usluga, na osnovu nivoa usluge koji ste kupili.
- Pristajete na to da nas obavijestite o bilo kojoj promjeni koja je vezana za određene kontakte imenovane na radnom nalogu.
- Od vas se može zatražiti da obavite identifikaciju problema i odredite aktivnosti za rješavanje, na način koji mi zatražimo od vas. To može da uključuje identifikovanje tragova mreže, evidentiranje poruka o grešci, prikupljanje informacija o konfiguraciji, promjenu konfiguracija proizvoda, instaliranje novih verzija softvera ili novih komponenti ili promjenu procesa.
- Vi ste odgovorni za to da kreirate rezervne kopije podataka i rekonstruišete izgubljene ili izmijenjene datoteke nakon kritičnih kvarova. Takođe, odgovorni ste za primjenu neophodnih procedura za zaštitu integriteta i bezbjednosti softvera i podataka.
- Pristajete na to da, kada je to moguće, učestvujete u anketama o zadovoljstvu klijenata koje vam možemo povremeno slati i koje se odnose na usluge.
- Vi ste u obavezi da platite sve troškove puta i druge troškove za svoje zaposlene i ugovarače.
- Vaš menadžer pružanja usluge može da zatraži od vas da ispunite druge obaveze povezane sa uslugom koju ste kupili.

- Vi prosljeđujete zahtjeve za proaktivne usluge, zajedno sa svim neophodnim/važecim podacima, najkasnije 60 dana prije datuma isteka radnog naloga.
- Pristajete na to da našem timu za pružanje usluge (koji mora biti na lokaciji) obezbijedite pristup telefonskoj i internet vezi velike brzine, kao i pristup internim sistemima i alatkama za dijagnostiku.

© 2023. Microsoft Corporation. Sva prava zadržana. Korišćenje ili distribucija ovog materijala bez izričitog odobrenja korporacije Microsoft Corp. je strogo zabranjena.

Microsoft i Windows su registrovani žigovi korporacije Microsoft u Sjedinjenim Državama i/ili drugim zemljama.

Nazivi stvarnih preduzeća i proizvoda pomenutih u ovom tekstu mogu biti žigovi svojih vlasnika.