

# Opis Microsoftovih usluga objedinjene podrške za poduzeća (USSD)

srpanj 2024.

# Sadržaj

<b>1 O ovom dokumentu</b> .....	3
<b>2 Usluge za uspjeh klijenta i podršku klijentu</b> .....	4
<b>2.1 Načini kupnje</b> .....	4
<b>2.2 Fleksibilna sredstva</b> .....	5
<b>2.3 Opis Microsoftovih usluga objedinjene podrške za poduzeća</b> .....	5
Reaktivne usluge.....	12
Usluge upravljanja uspjehom.....	14
<b>2.4 Napredna rješenja</b> .....	14
Značajke i isporuka usluga.....	29
Ograničenja usluge i izuzeća.....	29
Usklađenost i opseg usluge.....	29
<b>2.5 Podrška za više država</b> .....	30
Pregled usluga podrške za više država .....	30
Načini kupnje.....	31
Dodatne odredbe i uvjeti podrške za više država .....	31
<b>2.6 Dodatne odredbe i uvjeti</b> .....	32
<b>Dodatak A: Grafikoni vrsta težine</b> .....	35
<b>Dodatak B: Usluge upravljanja uspjehom</b> .....	41

## **1 O ovom dokumentu**

Opis Microsoftovih usluga objedinjene podrške za poduzeća sadrži informacije o uslugama podrške koje možete kupiti od Microsofta. Važno je da se upoznate s opisima usluga koje kupujete, uključujući eventualne preduvjete, izjave o odricanju odgovornosti, ograničenja i odgovornosti klijenta. Usluge koje kupujete bit će navedene u vašem radnom nalogu za usluge za poduzeća (radni nalog) ili u drugoj primjenjivoj specifikaciji usluga koja upućuje na ovaj dokument i sadrži ga.

Imajte na umu da nisu sve usluge navedene u ovom dokumentu dostupne globalno. Da biste saznali koje su usluge dostupne za kupnju u vašem lokalnom području, obratite se svom Microsoftovu predstavniku. Dostupnost usluga može se promijeniti.

## 2 Usluge za uspjeh klijenta i podršku klijentu

Microsoftove usluge objedinjene podrške za poduzeća (usluge podrške) sveobuhvatan su skup usluga podrške koji pomaže ubrzati vaš prelazak u oblak, optimizirati vaša IT rješenja i iskoristiti prednosti tehnologije za ostvarivanje novih poslovnih prilika u bilo kojoj fazi životnog ciklusa IT-ja. Naše usluge podrške osmišljene su tako da zadovolje vaše specifične potrebe i omoguće vam da iskoristite sve prednosti ulaganja u Microsoftove proizvode. Naše usluge podrške uključuju sljedeće:

- **Proaktivne usluge:** te su usluge osmišljene za poboljšanje stanja vaše IT infrastrukture i operacija.
- **Usluge upravljanja uspjehom:** ta je usluga osmišljena za olakšanje planiranja i implementacije.
- **Usluge rješavanja problema:** to su usluge prioritarnog pružanja rješenja za probleme 0 – 24 tijekom 7 dana u tjednu da bi se prekidi rada sveli na najmanju moguću mjeru i da bi se omogućila brza reakcija.

### 2.1 Načini kupnje

Usluge podrške dostupne su kao osnovni paket, s proaktivnim uslugama i kao napredna rješenja dostupna za kupnju u sklopu postojećeg ugovora o osnovnom paketu navedenog u radnom nalogu za usluge za poduzeća. U nastavku su opisane pojedinosti svakog paketa:

- **Osnovni paket:** taj paket obuhvaća naše osnovne usluge podrške.
- **Proaktivne usluge:** obuhvaćaju dodatne usluge podrške koje se po potrebi mogu dodati uz osnovni paket.
- **Napredna rješenja:** obuhvaćaju temeljite oblike podrške i rješenja koji se po potrebi mogu dodati uz osnovni paket.

Napominjemo da su usluge dostupne za kupnju prema postojećem ugovoru o osnovnom paketu navedene u radnom nalogu za usluge za poduzeća. Ako vas zanima koje su usluge dostupne za kupnju, obratite se svom Microsoftovu predstavniku.

**Tablica 1 – Definicije usluga podrške**

Stavka	Definicija
<b>Osnovni paket</b>	Kombinacija proaktivnih i reaktivnih usluga te usluga upravljanja uspjehom i isporukom koje podržavaju Microsoftove proizvode i/ili online servise koji se koriste u vašoj tvrtki.
<b>Proaktivne usluge</b>	Dodatne usluge podrške, uključujući proaktivne usluge, možete dodati uz svoj osnovni paket tijekom trajanja svog radnog naloga, a u ovom odjeljku označene su znakom "+".
<b>Napredna rješenja</b>	Usluge podrške, koje se odnose na određeni Microsoftov proizvod ili klijentov IT sustav, možete dodati uz svoj osnovni paket tijekom trajanja svog radnog naloga i također su označene znakom "+" u ovom odjeljku.

### **Podrška za više država**

Podrška za više država omogućuje vam podršku na više lokacija podrške, kao što je opisano u vašem radnom nalogu (ili radnim nalogima). Objedinjena podrška za poduzeća može obuhvaćati podršku za više država ako se tako zahtijeva i navedeno je u vašem radnom nalogu. Više informacija o podršci za više država potražite u odjeljku 2.5.

---

## **2.2 Fleksibilna sredstva**

Fleksibilna sredstva predstavljaju fleksibilni dio preporučene cijene vašeg osnovnog paketa koji se može primijeniti za kupnju proaktivnih usluga, naprednih rješenja, proaktivnih kredita ili prilagođenih proaktivnih usluga u trenutku vaše kupnje usluge. Vaš Microsoftov predstavnik dat će vam više informacija o tome kako se fleksibilna sredstva mogu primijeniti na vaš ugovor.

Na dodjelu vaših fleksibilnih sredstava primjenjuju se sljedeći uvjeti:

- **Proaktivni krediti ili prilagođene proaktivne usluge:** do 20 % ili 50.000 USD, koji god iznos je veći, vaših dodijeljenih fleksibilnih sredstava primjenjivo je na kupnju proaktivnih kredita ili prilagođenih proaktivnih usluga.
- **Godišnja dodjela:** fleksibilna sredstva dodjeljuju se jednom godišnje i sve usluge na koje se fleksibilna sredstva primijene moraju se iskoristiti tijekom odgovarajućeg godišnjeg razdoblja.
- **Usluge upravljanja uspjehom:** fleksibilna sredstva ne mogu se koristiti za usluge upravljanja isporukom usluga kako su definirane u ovom dokumentu.
- **Zamjena usluga:** ako ste naručili jednu vrstu usluge koristeći fleksibilna sredstva i želite je zamijeniti drugom, možete primijeniti ekvivalentnu vrijednost na alternativnu uslugu kada je to dostupno i u dogovoru sa svojim resursom zaduženim za isporuku usluga.
- **Rok dodjele:** sva dostupna fleksibilna sredstva moraju se dodijeliti do trenutka izvršenja ugovora ili ćete ih izgubiti.

## **2.3 Opis Microsoftovih usluga objedinjene podrške za poduzeća**

U ovom odjeljku opisane su stavke koje se kombiniraju da bi se formirao vaš paket usluga podrške. Uz to, naveli smo usluge koje se mogu dodati uz vaš osnovni paket ili tijekom trajanja ugovora. Dio vašeg osnovnog paketa obuhvaća fleksibilna sredstva koja se mogu koristiti za dodavanje proaktivnih usluga (označenih znakom "+"), usluga s naprednim rješenjima i/ili prilagođenih proaktivnih usluga uz vaš osnovni paket. Usluge obuhvaćene osnovnim paketom označene su oznakom "✓" u cijelom ovom odjeljku. Naše usluge podrške uključuju sljedeće:

- **Proaktivne usluge:** te usluge pomažu u sprječavanju problema u vašem Microsoftovu okruženju i zakazuju se kako bi se osigurala dostupnost resursa i isporuka tijekom trajanja važećeg radnog naloga. Proaktivne usluge koje slijede dostupne su kako je navedeno u nastavku ili detaljno na vašem radnom nalogu. Isporuka na lokaciji možda neće biti dostupna za sve usluge i u svim geografskim područjima. Isporuka će biti na daljinu osim ako nije pisanim putem dogovoreno drugačije i uz dodatnu naknadu ili osim ako nije izričito prodana kao usluga na licu mjesta.
- **Usluge planiranja:** te usluge služe za procjene i preglede vaše trenutačne infrastrukture, podataka, aplikacija i sigurnosnog okruženja radi lakšeg planiranja ispravljanja nedostataka, nadogradnje, migracije, implementacije ili primjene rješenja na temelju ishoda koje želite.

**Tablica 2 – Vrste usluga planiranja**

Vrste usluga planiranja	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dokaz koncepta:</b> to je zadatak kojem je cilj pružiti dokaze koji klijentima omogućuju procjenu izvedivosti predloženog tehničkog rješenja. Dokaz može biti u obliku funkcionalnih prototipova, dokumenata i dizajna, no isporučeni materijali obično nisu spremni za produkciju.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usluge u vezi s arhitekturom:</b> zadatak, strukturiran kao niz rasprava koje vodi Microsoftov stručnjak. Naši stručnjaci radit će s klijentima na prilagodbi poslovnih zahtjeva prilagođenoj arhitekturi rješenja koje će ubrzati uspjeh implementacije. Ove rasprave mogu uključivati procjenu tehničkih zahtjeva, preispitivanje postojećeg dizajna arhitekture i pružanje iskusnih tehničkih uvida u najbolje prakse za rješenja arhitekture. Ovaj proces namijenjen je kako bi se osmislio dizajn tehničkog rješenja koji je u skladu s datim ciljevima i služi kao ključni referentni dokument za fazu implementacije.</li> </ul>	+

+ – dodatna usluga koja se može kupiti.

## Usluge primjene

Usluge primjene kratkoročno pružaju tehničko stručno znanje te stručno znanje vođenja projekata radi ubrzavanja dizajna, implementacije, migracije, nadogradnje i primjene rješenja Microsoftove tehnologije.

**Tablica 3 – Vrste usluga primjene**

Vrste usluga primjene	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usluge aktiviranja:</b> Kratkoročno pružanje pomoći s implementacijom, migracijom, nadogradnjom ili razvojem značajki. To može obuhvaćati planiranje i validaciju dokaza koncepta ili produkcijskog radnog opterećenja uz upotrebu Microsoftovih proizvoda.</li> </ul>	+

+ – dodatna usluga koja se može kupiti.

## Usluge održavanja

**Usluge održavanja** pomažu u sprječavanju problema u vašem Microsoftovu okruženju i obično se zakazuju prije isporuke usluge kako bi se osigurala dostupnost resursa.

**Tablica 4 – Vrste usluga održavanja**

Vrste usluga održavanja	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Procjena na zahtjev:</b>                      Automatizirana online platforma za procjenu koja koristi analize zapisnika za analiziranje i procjenu vaše primjene Microsoftove tehnologije. Procjene na zahtjev primjenjuju se na ograničen broj tehnologija. Da biste upotrebljavali tu uslugu procjene, potreban je aktivan servis platforme Azure s adekvatnim podatkovnim ograničenjima koja omogućuju upotrebu usluge procjene na zahtjev. Microsoft može pružiti pomoć kako bi se omogućilo početno postavljanje usluge. U vezi s procjenom na zahtjev te uz dodatnu naknadu dostupan je Microsoftov resurs na lokaciji (na do dva dana) ili udaljeni Microsoftov resurs (na do jednog dana) za pružanje pomoći s analizom podataka i određivanjem prioriteta za popravak u skladu s vašim ugovorom o uslugama. Napominjemo da procjene na lokaciji možda neće biti dostupne u svim geografskim područjima.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Program procjene:</b>                      Ovom procjenom vrednuju se dizajn, tehnička primjena, operacije ili upravljanje promjenama za vaše Microsoftove tehnologije u usporedbi s postupcima koje preporučuje Microsoft. Nakon dovršetka procjene Microsoftov resurs izravno će surađivati s vama na rješavanju problema i izraditi izvješće s tehničkom procjenom vašeg okruženja, a ona može obuhvaćati plan popravka.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Izvanmrežna procjena:</b>                      Ova usluga omogućuje automatsku procjenu vaše primjene Microsoftove tehnologije s podacima koji su prikupljeni na daljinu ili koje na vašoj lokaciji prikupi Microsoftov resurs. Microsoft analizira prikupljene podatke s pomoću lokalnih alata te vam isporučujemo izvješće s rezultatima analize i preporukama za ispravljanje nedostataka.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Proaktivni nadzor:</b>                      Ova usluga isporučuje alate za nadzor tehničkih operacija i preporuke za prilagodbu vaših postupaka upravljanja poslužiteljskim incidentima. Pomaže vam izraditi matrice incidenata, izvesti veće preglede incidenata i osmisliti održivi inženjerski tim.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Programi proaktivnih operacija (engl. Proactive Operations Programs, POP):</b>                      Ova usluga omogućuje da se kod vašeg osoblja pregledaju postupci planiranja, dizajna, primjene ili operativni postupci i usporede se s Microsoftovim preporučenim postupcima. Pregled obavlja Microsoftov resurs lokalno ili na daljinu.                 </li> </ul>	+

Vrste usluga održavanja	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Program procjene rizika i stanja sustava kao usluga (RAP kao usluga):</b>                      Ova usluga omogućuje automatsku procjenu vaše primjene Microsoftove tehnologije s podacima prikupljenim na daljinu. Microsoft analizira prikupljene podatke da bi izradio izvješće s nalazima koje sadrži preporuke za ispravljanje nedostataka. Ova je usluga dostupna za isporuku lokalno ili na daljinu.                 </li> </ul> <p>✓ – obuhvaćeno vašim osnovnim paketom.                      + – dodatna usluga koja se može kupiti.</p>	+

## Usluge optimizacije

Cilj je usluga optimizacije omogućiti klijentima da postignu optimalno iskorištenje tehnologije u koju su uložili. Te usluge mogu obuhvaćati administriranje usluga u oblaku na daljinu, optimizaciju prihvaćanja mogućnosti Microsoftovih proizvoda kod krajnjih korisnika i osiguravanje jake sigurnosti i identiteta.

**Tablica 5 – Vrste usluga optimizacije**

Vrste usluga optimizacije	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Usluge za prihvaćanje:</b>                      Usluge podrške za prihvaćanje pružaju paket usluga koje vam pomažu procijeniti sposobnost svoje organizacije da izmijeni, nadzire i optimizira promjene povezane s vašom kupnjom Microsoftove tehnologije. To uključuje podršku u razvoju i izvršenju vaše strategije prihvaćanja za osobe na koje promjena utječe. Kao podršku za program prihvaćanja klijenti dobivaju pristup resursima sa stručnim znanjem i povezanim praksama koje preporučuje Microsoft.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Usluge usmjerene na razvoj:</b>                      Nudimo usluge koje pomažu vašem osoblju u razvoju, implementaciji i podršci za aplikacije razvijene uz pomoć Microsoftovih tehnologija. Te usluge obuhvaćaju sljedeće:                     <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Procjena DevOps sposobnosti:</b> procjena koja pomaže klijentima razumjeti trenutne sposobnosti u cijelom životnom ciklusu izdavanja softvera i brzo prepoznati prilike za poboljšanje na temelju Microsoftovih praksi za DevOps.                     </li> <li> <b>Pomoć pri razvoju softvera:</b> pruža pomoć pri stvaranju i razvoju aplikacija u kojima su integrirane Microsoftove tehnologije na Microsoftovoj platformi, a posebno za Microsoftove alate i tehnologije za razvoj. Prodaje se kao količina sati navedena u vašem radnom nalogu.                     </li> <li> <b>Savjetovanje za platformu za razvojne inženjere:</b> pruža smjernice za pomoć pri korištenju punog potencijala Microsoftove platforme za razvojne inženjere, ubrzavanju rada razvojnih inženjera, prihvaćanju oblaka i digitalnoj transformaciji. Prodaje se kao količina sati navedena u vašem radnom nalogu.                     </li> </ul> </li> </ul>	+



Vrste usluga optimizacije	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Upravljanje IT uslugama:</b>                      naše moderne usluge upravljanja IT uslugama osmišljene su kao pomoć pri razvoju vašeg postojećeg IT okruženja putem suvremenih pristupa upravljanju uslugama koji omogućuju inovacije, fleksibilnost, kvalitetu i poboljšanja u pogledu operativnih troškova. Te se usluge mogu pružati putem udaljenih ili lokalnih savjetodavnih sesija ili radionica kako bi se osigurala optimiziranost vaših postupaka nadzora, upravljanja incidentima ili korisničke službe za upravljanje dinamikom usluga u oblaku pri premještanju aplikacije ili servisa u oblak. Usluge upravljanja IT uslugama mogu biti element prilagođenog programa usluga podrške koji je dostupan uz dodatnu naknadu i može se definirati u prilogu na koji se upućuje u vašem radnom nalogu.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Sigurnosne usluge:</b>                      Microsoftov portfelj sigurnosnih rješenja obuhvaća četiri glavna područja: sigurnost i identitet u oblaku, mobilnost, naprednu zaštitu informacija i sigurnu infrastrukturu. Naše sigurnosne usluge pomažu klijentima da shvate kako zaštititi i inovirati svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke s obzirom na unutarnje i vanjske prijetnje. Te usluge mogu biti element prilagođenog programa usluga podrške dostupnih uz dodatnu naknadu, a mogu se definirati u prilogu na koji se upućuje u vašem radnom nalogu.                 </li> </ul>	+

+ – dodatna usluga koja se može kupiti.

## Obrazovne usluge

Obrazovne usluge pružaju obuku koja pomaže poboljšati tehničke i operativne vještine vašeg osoblja putem instrukcija koje se provode lokalno, online ili na zahtjev.

**Tablica 6 – Vrste obrazovnih usluga**

Vrste obrazovnih usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Obrazovanje na zahtjev:</b>                      Pristup zbirci materijala za online obuku i online laboratorijima s digitalne platforme s bibliotekom radionica koju je razvio Microsoft.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Webcasti:</b>                      Pristup obrazovnim sesijama uživo koje vodi Microsoft na široki raspon tema o podršci i Microsoftovim tehnologijama, a isporučuju se na daljinu i online.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Hackathoni:</b>                      Ova usluga olakšava učenje inovativnih načina na koje klijenti mogu upotrijebiti svoju Microsoftovu tehnologiju da bi učinkovito riješili svoje specifične poslovne probleme. To se ostvaruje putem interaktivnih usluga temeljenih na aktivnostima u kojima se koriste scenariji iz stvarnog života ili oni specifični za klijenta. Te usluge potiču klijente da sudjeluju u brzjoj i                 </li> </ul>	+

Vrste obrazovnih usluga	Planiranje
iterativnoj suradnji s tehnološkim stručnjacima da bi pronašli kreativna rješenja za svoje potrebe.	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Obavijesti o tehničkim novostima</b>                      Redovite obavijesti koje klijente pri konzumiranju svakog izdanja obavještavaju o najnovijim dodacima i nadolazećim promjenama njihovih primjena u oblaku, što im omogućuje upotrebu novih mogućnosti za veću produktivnost ili uklanjanje ograničenja radi proširenja trenutne upotrebe na sve korisnike. Na daljinu isporučuje Microsoftov inženjer.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Predavanja:</b>                      To su tipično jednodnevne interaktivne sesije na teme proizvoda i podrške koje se pružaju u obliku predavanja i demonstracije. Uživo ih isporučuje Microsoftov resurs, bilo osobno ili online.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Radionice:</b>                      Naše sesije radionice za tehničku obuku napredne razine dostupne su na širok raspon tema u vezi s podrškom i Microsoftovom tehnologijom, a isporučuje ih Microsoftov resurs osobno ili online. Radionice se kupuju po sudioniku ili kao posebna isporuka za vašu tvrtku, kako je navedeno u vašem radnom nalogu. Napominjemo da se radionice mogu snimati uz odgovarajuću obavijest i pribavljanje pristanka (a za određene regije uz dodatno izričito pisano dopuštenje).                 </li> </ul>	+

✓ – obuhvaćeno vašim osnovnim paketom.

+ – dodatna usluga koja se može kupiti.

## Dodatne proaktivne usluge

Tablica 7 – Vrste dodatnih proaktivnih usluga

Vrste dodatnih proaktivnih usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Prilagođene proaktivne usluge (usluge održavanja, optimizacije i obrazovanja):</b>                      Ta usluga pruža zadatak određenog opsega s Microsoftovim resursima radi isporuke usluga po nalogu klijenta, osobno ili online, koje inače nisu opisane u ovom dokumentu. Ti zadaci obuhvaćaju održavanje, optimizaciju i obrazovanje kao vrste usluga.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Savjetnik za tehnologiju za podršku:</b>                      Naša prilagođena usluga procjene tehnologije podržava poslovne ciljeve klijenta, što obuhvaća, između ostalog, optimizaciju radnog opterećenja, prihvaćanje i mogućnosti podrške. Pruža je Microsoftov resurs i može                 </li> </ul>	+

Vrste dodatnih proaktivnih usluga	Planiranje
obuhvaćati plan i tehničke smjernice prilagođene okruženju i poslovnim ciljevima klijenta.	
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="240 373 1003 405">• <b>Specifični inženjering (engl. Designated Engineering, DE):</b></li> </ul> <p data-bbox="285 426 1214 667">To su odabrana rješenja usmjerena na ishod i utemeljena na Microsoftovim preporučenim praksama i načelima koji omogućuju da se skрати vaše vrijeme do ostvarenja vrijednosti. Stručni voditelj blisko će surađivati s vašim timom radi pružanja temeljitih tehničkih smjernica i korištenja usluga drugih Microsoftovih stručnjaka kad je potrebno da bi se omogućila implementacija i/ili optimizacija vaših Microsoftovih rješenja. Te usluge obuhvaćaju raspon od procjene i planiranja preko usavršavanja i dizajna do konfiguracije i primjene.</p> <p data-bbox="285 699 831 730"><b>Preduvjeti i ograničenja specifični za uslugu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="293 772 1214 867">○ Potreban je valjan ugovor o objedinjenim uslugama podrške da biste zatražili DE usluge. Ako vaš ugovor istekne ili se raskine, vaša DE usluga prestaje na isti datum.</li> <li data-bbox="293 877 1214 940">○ DE usluge dostupne su tijekom standardnog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu), osim praznicima i vikendima.</li> <li data-bbox="293 982 1214 1045">○ DE usluge služe za specifične Microsoftove proizvode i tehnologije koje ste odabrali i koje su navedene u vašem radnom nalogu.</li> <li data-bbox="293 1056 1214 1119">○ DE usluge pružaju se za jednu lokaciju podrške, kako je navedeno u vašem radnom nalogu.</li> <li data-bbox="293 1129 1214 1266">○ DE usluge prvenstveno se isporučuju na daljinu osim ako nije unaprijed sklopljen pisani ugovor o posjetima na lokaciji. U slučajevima u kojima su posjeti na lokaciji dogovoreni, a nisu unaprijed plaćeni, naplatit će vam se razumni putni i povezani troškovi.</li> </ul>	+

+ – dodatna usluga koja se može kupiti.

**Tablica 8 – Ostale vrste proaktivnih usluga**

Ostalo proaktivno	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="232 1564 516 1596">• <b>Proaktivni krediti:</b></li> </ul> <p data-bbox="297 1617 1252 1789">Proaktivni krediti zamjenjive su usluge označene kao krediti u vašem radnom nalogu. Ti se krediti mogu zamijeniti za jednu ili više definiranih dodatnih usluga kao što je opisano u ovom dokumentu i po trenutnim cijenama koje nudi vaš Microsoftov predstavnik. Nakon odabira dodatne usluge odbit ćemo vrijednost te usluge od vašeg kreditnog salda zaokruženu na najbližu jediničnu vrijednost.</p>	+

## Reaktivne usluge

Reaktivne usluge pomažu pri rješavanju problema u vašem Microsoftovu okruženju i tipično se koriste na zahtjev. Sljedeće reaktivne usluge obuhvaćene su po potrebi za trenutno podržane Microsoftove proizvode i online usluge osim ako nije drugačije navedeno u vašem radnom nalogu. Napominjemo da se cjelokupna reaktivna podrška isporučuje na daljinu.

**Tablica 9 – Vrste reaktivnih usluga**

Vrste reaktivnih usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Savjetodavna podrška:</b> <p>pristup pomoći ili smjernicama za optimalno postavljanje ili primjenu određenih elemenata Microsoftove tehnologije.</p> <p>Naša savjetodavna podrška daje vam savjete, upute i uvide u najbolje prakse za iskorištavanje komponenti Microsoftove tehnologije, čime vam pomaže da izbjegnute česte pogreške u konfiguraciji i poboljšate performanse svojih komponenti i usluga. Važno je napomenuti da naše savjetodavne usluge ne obuhvaćaju dizajn arhitekture, razvoj rješenja ni posebne prilagodbe. Usluga se pruža putem e-pošte, čavrljanja ili telefonskih razgovora uz preskriptivne članke baze znanja te se daje po načelu razumnog truda.</p> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Podrška za rješavanje problema:</b> <p>Usluge podrške za rješavanje problema osmišljene su da bi vam pomogle pri rješavanju problema u slučaju specifičnih poteškoća, poruka o pogreškama ili funkcija koje ne rade kako je predviđeno za Microsoftove proizvode.</p> <p>Za pristup tim uslugama morate izraditi zahtjev za prijavu incidenta. Prijavu incidenta možete pokrenuti telefonski ili slanjem zahtjeva putem weba. Napominjemo da se zahtjevima za podršku za usluge i proizvode koji nisu obuhvaćeni odgovarajućim portalom podrške za online servise upravlja u sklopu online portala Microsoft Services te se oni razvrstavaju prema razinama težine navedenima u Dodatku A.</p> <p>Težina incidenta određuje razine odgovora u Microsoftu, početne procijenjene rokove za odgovor i vaše obveze. Vi ste obvezni opisati učinak koji incident ima na poslovanje vaše organizacije, u konzultaciji s nama, a Microsoft će odrediti odgovarajuću razinu težine. Možete zatražiti promjenu u razini težine tijekom razdoblja incidenta ako je to potrebno zbog učinka na poslovanje.</p> <p>Naša savjetodavna podrška daje vam savjete, upute i uvide u najbolje prakse za iskorištavanje komponenti Microsoftove tehnologije, čime vam pomaže da izbjegnute česte pogreške u konfiguraciji i poboljšate performanse svojih komponenti i usluga. Važno je napomenuti da naše savjetodavne usluge ne obuhvaćaju dizajn arhitekture, razvoj rješenja ni posebne prilagodbe. Usluga se pruža putem e-pošte, čavrljanja ili telefonskih razgovora uz preskriptivne članke baze znanja te se daje po načelu razumnog truda.</p> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">✓</p>

Vrste reaktivnih usluga	Planiranje
<p>Na vaš zahtjev možemo surađivati s dobavljačima tehnologija koji su treće strane kako bi se omogućilo rješavanje kompleksnih problema interoperabilnosti među proizvodima većeg broja dobavljača. Međutim, treće strane imaju odgovornost pružiti podršku za svoje proizvode.</p> <p>Pojam "Odgovor na prvi poziv" definiran je kao prvi neautomatski kontakt telefonom ili e-poštom. Definicije težine i procijenjeno vrijeme Microsoftova prvog odgovora navedeni su u tablicama o odgovorima na incidente u nastavku.</p> <p>*Više informacija potražite u tablici o vrstama težine incidenata u okviru reaktivne podrške u Dodatku A</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Upravljanje reaktivnom podrškom:</b> <p>Naše upravljanje reaktivnom podrškom omogućuje nadzor incidenata vezanih uz podršku radi pravodobnog rješavanja i visoke kvalitete podrške. Usluge upravljanja uspjehom koristit će se za upravljanje reaktivnom podrškom svih zahtjeva za podršku.</p> <p>Više informacija o razinama težine incidenta potražite u gornjim tablicama o odgovoru na incidente. Za incidente težine B i C klijent tijekom radnog vremena može podnijeti zahtjev za uslugu Microsoftovu resursu, koji na zahtjev može poslati i novosti o eskalaciji. Za incidente težine 1 i A pokreće se i automatski provodi napredni postupak eskalacije. Dodijeljeni Microsoftov resurs tada je odgovoran za kontinuirani tehnički napredak, što ostvaruje pružajući vam informacije o statusu i akcijski plan.</p> <p>Za produženo pokriće izvan radnog vremena možete kupiti dodatne sate upravljanja reaktivnom podrškom.</p> </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Analiza korijenskog uzroka:</b> <p>Ako to izričito budete zahtijevali prije zatvaranja incidenta, izvest ćemo strukturiranu analizu potencijalnih uzroka pojedinog incidenta ili niza povezanih problema. Bit ćete odgovorni za suradnju s Microsoftovim timom radi pružanja materijala kao što su zapisnici, mrežni tragovi i drugi dijagnostički rezultati. Napominjemo da je analiza korijenskog uzroka dostupna samo za određene Microsoftove tehnologije i može uzrokovati dodatne troškove.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Dodatak za upravljanje reaktivnom podrškom:</b> <p>Možete kupiti dodatne sate rada da biste dobili upravljanje reaktivnom podrškom. Naši će resursi raditi na daljinu i isporučiti uslugu unutar radnog vremena u vremenskoj zoni koja se dogovori u pisanom obliku. Ova usluga pruža se na engleskom jeziku, a kada je dostupno može se pružati na jeziku kojim govorite. Napominjemo da ta usluga ovisi o dostupnosti Microsoftovih resursa.</p> </li> </ul>	+

- ✓ – obuhvaćeno osnovnim paketom.
- + – dodatna usluga koja se može kupiti.

## Usluge upravljanja uspjehom

Tablica 10 – Usluge upravljanja uspjehom

Usluge upravljanja uspjehom	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usluge upravljanja uspjehom:</b> te su usluge obuhvaćene vašim ugovorom osim ako nije drukčije navedeno ovdje ili u vašem radnom nalogu. Usluge upravljanja uspjehom pružaju se digitalno i/ili pružaju ih voditelji za zadovoljstvo klijenata. Ti resursi mogu raditi na daljinu ili na vašoj lokaciji.</li> </ul> <p><b>* Više informacija o uslugama upravljanja uspjehom i ishodima potražite u Dodatku B.</b></p>	✓

- ✓ – obuhvaćeno osnovnim paketom.
- + – dodatna usluga koja se može kupiti.

## 2.4 Napredna rješenja

Uz usluge koje se pružaju kao dio osnovnog paketa ili kao dodatne usluge mogu se kupiti sljedeća dodatna napredna rješenja. Napredna rješenja dostupna su uz dodatnu naknadu i mogu se definirati u prilogu na koji se upućuje u vašem radnom nalogu.

Tablica 11 – Vrste naprednih rješenja

Usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Napredni specifični inženjering (engl. Enhanced Designated Engineering, EDE):</b></li> </ul> <p>Naša prilagođena usluga pruža temeljit i kontinuiran tehnički angažman za klijente koji imaju kompleksne scenarije. Ova je ponuda osmišljena tako da odgovara vašim potrebama i ishodima uz pomoć specifičnog inženjera koji će prikupiti mnoštvo znanja o vašem okruženju ili rješenju i podržavati vaše poslovne ciljeve, što obuhvaća, između ostalog, optimiziranje radnog opterećenja, prihvaćanje ili mogućnost podrške. EDE usluge možete kupiti u sklopu unaprijed definirane ponude ili kao blok prilagođenih radnih sati koji se može upotrijebiti za isporuku proaktivnih usluga s određenim opsegom.</p> <p>U slučaju kada se nabavljaju kao sati, EDE usluge odbijaju se zatim od vaših ukupnih kupljenih sati na temelju iskorištenih i pruženih sati. Unaprijed definirane EDE ponude prilagođene su vašem okruženju i pomažu vam ostvariti željeni ishod. Te ponude uključuju potrebne ugrađene unaprijed definirane proaktivne usluge.</p>	+

Usluga	Planiranje
<p>EDE usluge fokusirane su na sljedeća područja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pomoć u održavanju dubinskog poznavanja trenutačnih i budućih poslovnih zahtjeva i konfiguracije vašeg IT okruženja radi optimiziranja rada.</li> <li>○ Dokumentiranje i dijeljenje s vama preporuka za upotrebu isporuka povezanih s uslugama podrške (npr. provjera mogućnosti podrške, provjera stanja sustava, radionice i programi za procjenu rizika).</li> <li>○ Pomoć pri održavanju usklađenosti vaših aktivnosti implementacije i operacija s vašim planiranim i trenutnim primjenama Microsoftovih tehnologija.</li> <li>○ Unapređenje tehničkih i operativnih vještina vaših IT zaposlenika.</li> <li>○ Razvoj i primjena strategija kojima se pomaže u sprječavanju budućih incidenata i povećava dostupnost sustava vaših Microsoftovih tehnologija.</li> <li>○ Pomoć pri utvrđivanju uzroka ponavljanja incidenata i davanje preporuka za sprječavanje daljnjih prekida rada određenih Microsoftovih tehnologija.</li> </ul> <p>Resursi se raspoređuju, dobivaju prioritet i dodjeljuju na temelju sporazuma strana tijekom inicijalnog sastanka, a dokumentiraju se u sklopu vašeg plana isporuke usluga neovisno o načinu kupnje EDE usluga. Klijent koji rade u više država moraju dodijeliti EDE lokaciji prilikom ugovaranja prije planiranja isporuke usluge.</p> <p>Obratite pozornost na sljedeće preduvjete i ograničenja specifične za uslugu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Morate imati aktualan ugovor o uslugama objedinjene podrške za podršku svojim EDE uslugama. Ako vaš ugovor o uslugama objedinjene podrške istekne ili se prekine, vaša će se EDE usluga prekinuti na isti datum.</li> <li>○ EDE usluge dostupne su tijekom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, osim praznicima i vikendima).</li> <li>○ EDE uslugama pruža se podrška određenih Microsoftovih proizvoda i tehnologija koje ste odabrali i naveli u radnom nalogu.</li> <li>○ EDE usluge pružaju se za jednu lokaciju podrške na određenoj lokaciji podrške navedenoj u vašem radnom nalogu.</li> </ul>	

Usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ EDE usluge isporučuju se na daljinu osim ako pisanim putem nije unaprijed dogovoreno drugačije. Kada su posjeti na lokaciji dogovoreni, a nisu unaprijed plaćeni, naplatit će vam se razumni putni i povezani troškovi.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Reaktivni napredni specifični inženjering (engl. Reactive Enhanced Designated Engineering, REDE):</b></li> </ul> <p>Reaktivni napredni specifični inženjering (REDE) opsežan je i kontinuiran tehnički zadatak fokusiran na ubrzano rješavanje incidenata u vezi s reaktivnom podrškom koji je usklađen sa specifičnim Microsoftovim proizvodima i online servisima koje ste vi odabrali i imenovali u svom radnom nalogu. REDE usluge pružit će odabrani inženjer koji će steći detaljno znanje o vašem korištenju Microsoftovih proizvoda i online servisa unutar vašeg okruženja. REDE usluge odbijaju se od vaših ukupnih kupljenih sati na temelju iskorištenih i pruženih sati.</p> <p>REDE usluge usredotočene su na sljedeća područja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Održavanje početnog sastanka kako bi se raspravili prioriteti i preporuke. Rezultati tog sastanka dokumentirat će se u vašem planu isporuke usluge.</li> <li>○ Sudjelovanje u rješavanju incidenata u vezi s podrškom težine 1 i težine A.</li> <li>○ Sudjelovanje u rješavanju incidenata u vezi s podrškom ostalih težina na vaš zahtjev.</li> <li>○ Suradnja s vašim osobljem za upravljanje uspjehom i isporukom usluge te osobljem za upravljanje reaktivnom podrškom, kao i drugim Microsoftovim resursima uključenima u vaše aktivnosti na području incidenata u vezi s podrškom kako bi se olakšalo efikasno i učinkovito rješavanje incidenata u vezi s reaktivnom podrškom i planiranje radi sprječavanja budućih incidenata.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Reaktivne usluge</b></li> </ul> <p>Naši inženjeri stječu i održavaju detaljno znanje o vašoj upotrebi naših proizvoda i online servisa u vašem okruženju. To znanje primjenjuju u svojim aktivnostima na području rješavanja incidenata u vezi s podrškom.</p> <p>Naši inženjeri pružaju Microsoftovim inženjerima za tehničku podršku informacije o upotrebi naših proizvoda i online servisa unutar vašeg okruženja. Pružaju i napredno stručno znanje u rješavanju problema i ispravljanju pogrešaka kako bi se olakšalo brzo rješavanje incidenata u vezi s podrškom. Kada je to dostupno za</p>	



Usluga	Planiranje
<p>Microsoftove proizvode i online servise o kojima je riječ, naši inženjeri provode analizu glavnog uzroka incidenata od ključnog utjecaja na poslovanje i daju preporuke o tome kako se slični problemi mogu riješiti u budućnosti. Pored toga, REDE inženjer može uvesti dodatne tehničke resurse po potrebi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proaktivne usluge</b> <p>Naši inženjeri dokumentiraju i dijele s vama preporuke za upotrebu proaktivnih usluga podrške (npr. provjera mogućnosti podrške, provjera stanja sustava, radionice i programi za procjenu rizika) kako bi se identificirale prilike za povećanje vremena aktivnosti i smanjenje prekida rada ključnih poslovnih funkcija. Na vaš zahtjev REDE inženjer može izvršiti dogovorene proaktivne usluge.</p> </li> <li>• <b>Preduvjeti i ograničenja specifični za uslugu</b> <p>Da biste primili REDE usluge, morate potpisati i primjenjivati ugovor o objedinjenoj podršci. Ako vaš ugovor o uslugama objedinjene podrške istekne ili se prekine, vaša će se REDE usluga prekinuti na isti datum. REDE inženjer dodijeljen je uz Microsoftova resursa za rješavanje tehničkih problema odgovornog za rješavanje incidenta u vezi s podrškom.</p> <p>REDE usluge dostupne su tijekom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, osim praznicima i vikendima). REDE usluge isporučuju se na određene lokacije za podršku gdje su kupljene usluge koje su navedene u vašem radnom nalogu. REDE usluge isporučuju se na daljinu osim ako pisanim putem nije unaprijed dogovoreno drugačije. Kad su posjeti na lokaciji dogovoreni i nisu unaprijed plaćeni, naplatit ćemo vam razumne putne i povezane troškove.</p> <p>Napominjemo da REDE usluge ne mijenjaju vremena odgovora na incidente u vezi s reaktivnom podrškom koja se primjenjuje na temelju drugih Microsoftovih ponuda podrške na koju imate pravo.</p> </li> <li>• <b>Vaše obveze</b> <p>Da biste optimizirali pogodnosti svojih REDE usluga, morate ispuniti sljedeće obveze. Neizvršavanje tih obveza može uzrokovati kašnjenje u isporuci usluga ili može omesti našu sposobnost da izvršimo usluge.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ REDE inženjeru morate dati smjernice, obuku, dokumentaciju i druge informacije koje su potrebne da bi se olakšalo stjecanje detaljnog</li> </ul> </li> </ul>	

Usluga	Planiranje
<p>znanja o vašoj upotrebi naših proizvoda i online servisa unutar vašeg okruženja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Morate inicirati zahtjeve za incidente u vezi s podrškom i aktivno surađivati s nama na dijagnostici i rješavanju incidenata u vezi s podrškom.</li> <li>○ Morate djelovati kao administrator svojeg okruženja.</li> <li>○ Morate pružiti informacije za rješavanje problema na zahtjev (primjerice, datoteke sa zapisima o ispravljanju pogrešaka i tragovima).</li> </ul>	
<p><b>• Objedinjeni napredni odgovor:</b></p> <p>Objedinjeni napredni odgovor (engl. Unified Enhanced Response, UER) pruža ubrzanu reaktivnu podršku za klijentove Microsoftove proizvode i servise u oblaku s bržim usmjeravanjem za sve incidente povezane s kritičnim situacijama. Microsoft će dodijeliti resurse iz tima za napredno upravljanje incidentima koji će biti namijenjeni za napredno reaktivno upravljanje incidentima za klijenta. Uz ugovor o osnovnoj objedinjenoj podršci za poduzeća klijenti mogu kupiti objedinjeni napredni odgovor ili ga dodati bilo kada tijekom trajanja aktivnog ugovora o osnovnoj objedinjenoj podršci za poduzeća.</p> <p>Da bi dobio UER podršku za svoje Microsoftove proizvode i servise u oblaku, klijent mora prijaviti incident telefonski ili putem weba. Ako klijent otvori incident na težini 1 ili težini A, klijentov zahtjev za podršku za rješavanje problema bit će automatski usmjeren s vremenom za napredni odgovor, a tim za napredno upravljanje incidentima bit će automatski dodijeljen za upravljanje incidentom.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Napredno upravljanje incidentima:</b></li> </ul> <p>Usluga naprednog upravljanja incidentima dostupna je 0 – 24 sve dane u godini za sve zahtjeve za podršku za rješavanje problema težine 1 ili težine A. Klijentima se dodjeljuje određena grupa resursa s poznavanjem poslovnih ciljeva i okruženja klijenta. Ovi se resursi dodjeluju pored tehničkih resursa za rješenje i odgovorni su za nadzor incidenata podrške u svim kritičnim situacijama kako bi se potaknulo pravovremeno rješavanje i visoka kvaliteta isporuke podrške. Tim resursa za napredno upravljanje incidentom koji je imenovan za klijenta može se kontaktirati izravno e-poštom 0 – 24 i osigurati će kontinuirani tehnički napredak pružanjem čestih ažuriranja o statusu i eskalaciji te akcijskog plana klijentu.</p>	+

Usluga	Planiranje
<p>Tim za napredno upravljanje incidentima za svaki će incident težine 1 klijentu, klijentovu voditelju za zadovoljstvo klijenta te drugim članovima tima voditelja poslovnog odnosa dati osvrt na rješavanje incidenta s ciljem jačanja poslovanja klijenta i sprječavanja budućih kvarova i problema. Član tima za napredno upravljanje incidentima tijekom sastanka će pružiti pregled odgovora na incidente, što obuhvaća uspjehe i područja za poboljšanje. U suradnji s klijentovim voditeljem za uspjeh klijenta (engl. Customer Success Account Manager, CSAM) sastavit će preporuke za ispravljanje nedostataka radi proaktivnog smanjivanja broja budućih slučajeva te jačanja stabilnosti i otpornosti klijentovih rješenja.</p> <p>Analiza korijenskog uzroka (engl. Root Cause Analysis, RCA) dostupna je samo za određene Microsoftove tehnologije, ali mogu nastati dodatni troškovi. RCA nije obuhvaćen objedinjenim naprednim odgovorom, ali tijekom incidenta mogu ga zatražiti CSAM klijenta ili članovi tima za napredno upravljanje incidentima. Član tima za napredno upravljanje incidentima obavijestit će klijenta tijekom incidenta je li RCA dostupan za Microsoftovu tehnologiju o kojoj je riječ i hoće li provođenjem RCA-a nastati dodatni troškovi. U suradnji s CSAM-om klijenta pokrenut će RCA ako je dostupan i ako ga klijent izričito zatraži prije zatvaranja incidenta. Klijent će biti odgovoran za suradnju s Microsoftovim timom radi pružanja materijala poput zapisnika, mrežnih tragova i drugih dijagnostičkih rezultata koji su potrebni kako bi se proveo RCA.</p> <p>Kako bi klijentov tim za napredno upravljanje incidentima imao osnovno znanje o klijentovim ciljevima i okruženju, klijent mora dostaviti dokumentaciju ako se to od njega zatraži i sudjelovati u aktivnostima uvođenja u rad tijekom prvih 60 dana trajanja ugovora.</p> <p>Napominjemo da će ti resursi raditi na daljinu. Usluga naprednog upravljanja incidentom isporučuje se na engleskom, kineskom i japanskom jeziku. U ovoj ponudi nije moguće da isporuku usluge naprednog upravljanja incidentima obavljaju resursi ograničeni regijom, s obaveznim državljanstvom ili odobreni resursi za isporuku.</p> <p>UER-ove reaktivne usluge pomažu pri rješavanju problema u klijentovu Microsoftovom okruženju i tipično se koriste na zahtjev. Reaktivne usluge koje se pružaju obuhvaćene su po potrebi za trenutno podržane Microsoftove proizvode i online</p>	

Usluga	Planiranje
<p>servise osim ako nije drugačije navedeno na klijentovu radnom nalogu. Cjelokupna reaktivna podrška isporučuje se na daljinu.</p> <p>Uz reaktivne usluge koje se pružaju po potrebi obuhvaćen je određen broj sati za upravljanje reaktivnom podrškom i upravljanje isporukom usluge koje vaš tim za napredno upravljanje incidentima i CSAM mogu iskoristiti za aktivnosti uvođenja u rad, kvartalne sastanke s članom tima za napredno upravljanje incidentima i osvrte nakon incidenata težine 1. Dodatni ili češći sastanci dostupni su na zahtjev i uz prethodnu Microsoftovu suglasnost kad je dostupno stavljanje resursa na raspolaganje ako odaberete kupnju dodatnih sati povrh onih obuhvaćenih radi pružanja dodatnog reaktivnog upravljanja podrškom i upravljanja isporukom usluge koje obavljaju tim za napredno upravljanje incidentima i voditelj za zadovoljstvo klijenta.</p> <p>UER treba kupiti samo za lokaciju glavne zemlje ako klijent ima objedinjeni ugovor za više zemalja. Kao reaktivno napredno rješenje sve UER usluge mogu se pružati na daljinu za glavnu lokaciju i druge lokacije. Obuhvaćene sate rada za upravljanje uspjehom i isporukom usluge dodijelit će glavna lokacija te će njima upravljati voditelj za zadovoljstvo klijenta glavne lokacije.</p> <p><b>*Više informacija potražite u grafikonu o vrstama težine incidenata u okviru objedinjenog naprednog odgovora u Dodatku A.</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Brzi odgovor:</b></li> </ul> <p>Brzi odgovor pruža ubrzanu reaktivnu podršku za klijentove komponente servisa Microsoft Azure usmjeravanjem incidenata u vezi s podrškom tehničkim stručnjacima i omogućivanjem angažmana u timovima za operacije u servisima u oblaku, prema potrebi. Da bi primio usluge brzog odgovora za svoje komponente servisa Microsoft Azure, klijent mora prijaviti incident putem odgovarajućeg portala servisa u oblaku. Zahtjevi klijenta za podršku za rješavanje problema usmjeravat će se izravno inženjerima za podršku u obliku brzog odgovora koji su stručnjaci za servise u oblaku. Iako za rješavanje incidenata mogu biti potrebni resursi koji se dobivaju od profesionalaca za standardnu podršku za proizvode, tim za brzi odgovor zadržava primarnu odgovornost za incidente 0 – 24 sve dane u godini. U tablici u nastavku pogledajte vremena odgovora za podršku za rješavanje problema za klijentove komponente servisa Azure. Ta vremena zamjenjuju sva očekivana vremena odgovora u okviru osnovnog paketa podrške. Brzi odgovor ne pokriva Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test Base za M365 ni Microsoft Mesh.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Usluga	Planiranje
<p>Kupnja brzog odgovora moguća je ovisno o dostupnosti resursa. Pojediniosti o dostupnosti potražite kod klijentova voditelja za zadovoljstvo klijenta.</p> <p><b>*Više informacija potražite u grafikonu o vrstama težine incidenata u okviru brzog odgovora u Dodatku A</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Upravljanje događajima za Microsoft Azure (engl. Azure Event Management, AEM)</b></p> <p>Upravljanje događajima za Microsoft Azure (AEM) omogućuje naprednu podršku za klijente tijekom njihovih kritičnih planiranih poslovnih događaja. Tim za AEM nudi proaktivnu i reaktivnu podršku da bi se omogućilo neometano odvijanje vašeg događaja.</p> <p>U sklopu aktivnosti prije događaja AEM će procijeniti vaše rješenje i upoznati se s njim, utvrditi koji su mogući problemi i rizici koji utječu na vrijeme aktivnosti i stabilnost te provesti revizije kapaciteta i otpornosti na platformi Azure. AEM će procijeniti klijentovo rješenje tijekom razdoblja procjene prije događaja i pismeno obavijestiti klijenta o identificiranim rizicima. Tijekom razdoblja koje pokriva događaj tim za AEM bit će dostupan za podršku 0 – 24 sve dane u tjednu.</p> <p>Kritičnim poslovnim događajem smatramo jednokratnu aktivnost koju je klijent predvidio, a koja predstavlja znatan rizik ili ima znatan utjecaj na klijenta. Za takve događaje potrebne su visoke razine dostupnosti i performansi usluge. Primjeri takvih aktivnosti obuhvaćaju predvidljivo visoko opterećenje za postojeće rješenje, implementaciju nove značajke u postojeće rješenje platforme Azure, implementaciju novog rješenja na platformu Azure i migraciju s davatelja usluga u oblaku na lokaciji ili drugog davatelja usluga oblaka na platformu Azure.</p> <p>AEM podržava kritične poslovne događaje klijenta koji koriste osnovne usluge platforme Microsoft Azure. Rješenje platforme Azure definirano je kao komplet pretplata na servise Azure s dosljednim obrascima konfiguracije i izravnim ovisnostima među servisima koji svi postižu isti poslovni cilj. Svaki događaj pokriva jedno rješenje platforme Azure za klijenta. Opseg rješenja platforme Azure odredit će se prije događaja. Ako kritični poslovni događaj klijenta obuhvaća više od jednog rješenja platforme Azure, možda će se morati kupiti dodatni događaji. AEM zadržava pravo da po svom nahođenju procijeni složenost i količinu radnih opterećenja koja čine</p> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>

Usluga	Planiranje
<p>okruženje klijenta, čime se osigurava prilagođeni pristup podršci i procjeni.</p> <p>Za kritične poslovne događaje može se dobiti pokriće događaja do pet (5) uzastopnih kalendarskih dana. Ako je predviđena potražnja dulja od pet (5) uzastopnih kalendarskih dana, klijenti mogu odabrati kupnju koliko god je kritičnih poslovnih događaja potrebno za uzastopno odvijanje kako bi se pokrilo cjelokupno trajanje događaja.</p> <p>Upravljanje događajima za Azure (AEM) ovisi o dostupnosti resursa. Podrška se neće isporučivati osim za kritične poslovne događaje koji su unaprijed zakazani i pismeno potvrđeni najmanje 6 kalendarskih tjedana prije početka događaja, osim ako Microsoft ne pristane. Microsoft može prema vlastitom nahođenju smanjiti opseg procjene prije događaja ako odluči prihvatiti događaj uz kraću najavu. AEM je predmet otkazivanja ako klijent nije sposoban da pruži adekvatne resurse ili odgovore tijekom cijele isporuke AEM usluge. Pojediniosti o dostupnosti zatražite od svog klijentova voditelja za zadovoljstvo klijenta.</p> <p>AEM je dostupan samo klijentima koji imaju rješenja u javnom oblaku platforme Azure. AEM nije dostupan klijentima koji imaju okruženja platforme Azure u oblaku za državne ustanove ili usklađene s nacionalnim propisima. AEM podrška ne može ispuniti posebne preduvjete za ograničeni pristup za pružanje samo državljanima zemlje koja sudjeluje u programu Citizen Alliance Support ili osobama koje se u njoj nalaze. Isporuka AEM-a dostupna je samo na engleskom jeziku i nisu ponuđene usluge podrške na lokalnom jeziku.</p> <p><b>*Više informacija potražite u grafikonu o vrstama težine incidenata u okviru upravljanja događajima za Azure u Dodatku A</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>O365 Engineering Direct:</b> <p>Pruža naprednu podršku za glavna radna opterećenja vaših produkcijskih klijenata za Microsoft Office 365. Ova usluga obuhvaća prioritetni pristup inženjerskom timu za Office 365.</p> <p>Ta usluga dostupna je za navedene produkcijske klijente uz dodatnu naknadu i definirana je u prilogu na koji se upućuje u radnom nalogu klijenta.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Podrška razvojnim programerima:</b> <p>Podrška razvojnim programerima pruža detaljniju proaktivnu podršku koja se temelji na oblaku i poznavanju proizvoda kroz čitav</p> </li> </ul>	+1

Usluga	Planiranje
<p>životni ciklus razvoja aplikacija za programere klijenta koji razvijaju, implementiraju i podržavaju aplikacije na Microsoftovoj platformi.</p> <p>Usluga pruža sveobuhvatnu podršku i pomaže klijentima da ubrzaju digitalne inovacije, prihvaćanje oblaka i spremnost razvojnih programera. Smjernice koje se pružaju pomažu ubrzati rad programera i pojednostavniti DevSecOps prakse uz pomoć najnovijih alata i tehnika, modernizirati aplikacije radi poboljšanja efikasnosti i jačanja poslovnog potencijala te pružiti podršku timovima programera tijekom cijelog postupka prihvaćanja oblaka uz pomoć sveobuhvatnog plana za uspjeh.</p> <p>Podrška razvojnim programerima dostupna je uz dodatnu naknadu.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>GitHub Engineering Direct:</b>                      Klijentima pruža prioritetni pristup imenovanom timu za podršku za GitHub i imenovanom inženjeru pouzdanosti za klijente za GitHub (engl. Customer Reliability Engineer, CRE). Uz to, usluga sadrži tromjesečne revizije koje nude proaktivne smjernice na temelju provjere stanja i analize potvrda o prijavi.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Podrška za ključne zadatke:</b>                      Omogućuje višu razinu podrške za definirani komplet Microsoftovih proizvoda i online servisa koji čine dio vašeg ključnog rješenja u skladu s informacijama navedenima u vašem radnom nalogu. Usluga nudi prilagođeni program usluga podrške, dostupna je uz dodatnu naknadu i definira se u prilogu na koji se upućuje u vašem radnom nalogu.                       Da bi vaše SfMC usluge bile podržane, morate imati aktualan ugovor o uslugama objedinjene podrške. Ako vaš ugovor o uslugama objedinjene podrške istekne ili se prekine, vaša će se SfMC usluga prekinuti na isti datum.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Azure direktna tehnička podrška (AED):</b>  <b>Pregled i opseg pokrivenosti</b>                      Azure direktna tehnička podrška (AED) pruža poboljšanu podršku za klijentovo Microsoft Azure radno okruženje koje uključuje prioritetan pristup izravno timu inženjera za usluge Azure.                       Cilj AED-a je ubrzati klijentovo vrijeme do vrijednosti za upisane Azure usluge uz jak set tehničkih vještina AED tima, duboko znanje o klijentu i mogućnost angažiranja ključne inženjering organizacije za sustav Azure. To omogućuje AED-u da zagovara klijente unutar inženjeringa i                 </li> </ul>	+

Usluga	Planiranje
<p>pruži prilagođeno iskustvo kako bi bolje zadovoljio njihove tehničke poslovne potrebe.</p> <p>Ova poboljšana usluga podrške bit će dostupna samo za sve klijentove valjano licencirane, komercijalno korišćene i općenito dostupne Microsoft Azure proizvode i pretplate na servis u oblaku kako je navedeno u Dodatku A Radnog naloga i koje su kupac ili njegovo povezano društvo kupili: i) prema upisima i ugovorima o licenciranju, kao što je navedeno u Dodatku A; i ii) tijekom trajanja ovog Radnog naloga. Iz tih se proizvoda i pretplata isključuju oni koje je kupila bilo koja druga strana koja nije Klijentovo povezano društvo od datuma početka pružanja podrške, u daljem tekstu poznatom kao upisane pretplate.</p> <p>Naknade za Microsoft Unified za ovu poboljšanu uslugu podrške zasnovane na našoj slojevitoj strukturi cijene zajedno s ukupnom vrijednošću svake godine za Klijentove uredno licencirane, komercijalno izdate i opće dostupne Microsoftove Azure proizvode i pretplate na Azure servis u oblaku kao što je navedeno u Dodatku A ovog radnog naloga (zajedno, "Procijenjena potrošnja proizvoda") kako bi se izračunale naknade za kupca za Microsoft Unified Azure Engineering Direct za razdoblja podrške kako je opisano u radnom nalogu klijenta.</p> <p>Ako je klijentova procijenjena potrošnja za proizvod u trenutku izvršenja ugovora jednaka ili premašuje 60.000.000 USD (šezdeset milijuna dolara) ili ako klijent odluči platiti najnižu cijenu za proširenu značajku kako je navedeno u radnom nalogu, klijent ima pravo tijekom cijelog ugovornog razdoblja na sve značajke navedene u odjeljcima "Značajke koje se pružaju za sve AED klijente" i "Proširene značajke", što se u nastavku definira kao "Klijenti s proširenim značajkama". Svi ostali klijenti imaju pravo samo na značajke navedene u odjeljku "Značajke koje se pružaju za sve AED klijente".</p> <p><b>Aktiviranje i obuhvaćeni proizvodi</b></p> <p>AED će surađivati s klijentom tijekom prvih šezdeset (60) dana radnog naloga kako bi aktivirao klijentove upisane pretplate. Aktivnosti tijekom prvih šezdeset dana ograničene su na aktiviranje i otkrivanje kako bi se izgradilo znanje o klijentovim poslovnim i tehničkim potrebama. Kako bi AED tim izgradio to znanje o klijentovim ciljevima, poslovanju, projektima i okruženju, klijent mora dostaviti dokumentaciju ako se ona zatraži i sudjelovati u aktivnostima aktiviranja tijekom prvih šezdeset (60) dana trajanja ugovora.</p> <p>Tehnologije izvan opsega za ovu poboljšanu uslugu podrške uključuju, ali nisu ograničene na US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ili Billing &amp; Subscription Management,</p>	



Usluga	Planiranje
<p>A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh ili Universal Print.</p> <p><b>Reaktivni scenariji</b></p> <p>Za reaktivne scenarije zahtjevi bi se trebali pokrenuti putem slučaja podrške, koristeći podršku za rješavanje problema (engl. Problem Resolution Support, PRS) kako je navedeno u opisu usluge koji je naveden u radnom nalogu klijenta. Imajte na umu da se primjenjuju standardna očekivana vremena odgovora. Slučajevi podrške bit će prosljeđeni specijaliziranim timovima za dodatnu podršku, ako je potrebno.</p> <p>AED prati definicije ozbiljnosti incidenta, naše procijenjene početne rokove za odgovor i zahtjeve za prijavu navedene u klijentovom radnom nalogu. Početni odgovor na incidente povezane s platformom Azure pružit će inženjeri za podršku u obliku brzog odgovora za Azure kao što je naznačeno u opisu usluge na koji se upućuje u radnom nalogu klijenta.</p> <p>Ovi inženjeri za podršku procijenit će i utvrditi jesu li potrebni dodatni tehnički resursi za rješavanje incidenta koji utječe samo na klijentove upisane pretplate, i ako su potrebni, prosljediti to AED-u i angažirati dodatne odgovarajuće timove za servisni inženjering unutar grupe proizvoda, prema potrebi, za hitnu pomoć s incidentom.</p> <p><b>Značajke koje se pružaju za sve AED klijente:</b></p> <p><b>Sučelje za Direct Engineering:</b> cilj ovih usluga je podržati i olakšati goruće potrebe klijenata s inženjeringom kako bi se odredili prioriteta popravaka i ubrzalo prihvaćanje.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Preporuke za Azure Engineering.</u> AED će surađivati s klijentovim timom za operacije u oblaku radi postizanja pozitivnih rezultata na projektima unutar upisanih pretplata, utemeljenih na razumijevanju njihovog traga u Azure-u kako bi se deblokirali klijenti i ubrzalo vrijeme ublažavanja.</li> <li>○ <u>Upravljanje krizama uz liderstvo inženjera.</u> Ako su inženjeri za podršku za brzi odgovor u Azureu prenijeli incident AED-u, AED će se udružiti s Azure servisnim timovima kako bi se omogućilo brže angažiranje stručnjaka za predmet i ažurirana komunikacija i upravljanje kriznim situacijama, čime se pruža dostupnost 24/7 radi ubrzanja vremena za ublažavanje. Inženjeri podrške za brzi odgovor u Azureu mogu prenijeti</li> </ul>	

Usluga	Planiranje
<p>incidente na AED koji su unutar opsega ugovora o brzom odgovoru za Azure.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Upravljanje rješavanjem problema.</u> AED će surađivati s klijentovim i Azure servisnim timovima kako bi se spriječilo ponavljanje kritičnih klijentovih incidenata putem ciljanih popravaka koji poboljšavaju otpornost klijentove infrastrukture i stabilnost Azure platforme s ciljem iskustva zatvorene petlje. AED proširuje uslugu analize uzroka (RCA) koja je navedena u opisu usluge navedenom u radnom nalogu klijenta. Kada se izričito zatraži sedam (7) kalendarskih dana prije zatvaranja incidenta, AED će izvršiti strukturiranu analizu potencijalnih uzroka jednog incidenta ili niza povezanih problema ograničenih na klijentove proizvode i pretplate na oblak koji ne utječu na druge klijente. Klijent će biti odgovoran za suradnju s Microsoftovom ekipom za pružanje materijala poput zapisnika, mrežnog praćenja i druge dijagnostike. RCA su dostupne samo na zahtjev putem klijentovog određenog AED inženjera za incidente koji utječu na proizvodnju. RCA će biti dostavljene u roku od deset (10) radnih dana od zahtjeva ili ublažavanja incidenta, što god nastupi kasnije. <p><b>Ubrzanje poslovnog ishoda:</b> ove aktivnosti pokreću poslovne ciljeve klijenta u cijelom Azure ekosustavu kako bi se pomoglo u ubrzavanju ostvarenja vrijednosti klijenta s ciljem poboljšanja povrata ulaganja (ROI).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Isporuka planova za poboljšanje proaktivne usluge.</u> AED će raditi s klijentom na rješavanju trenutačnih izazova korisnika kroz analizu novih trendova u partnerstvu s Azure servisnim timovima. Ova analiza može se fokusirati na različita područja, uključujući otpornost klijentovog rješenja, sigurnost, izvedbu ili optimizaciju troškova i može dovesti do preporuka koje klijent treba implementirati. Također može uključivati aktivnosti kao što su vježbe za incidente, ublažavanje rizične infrastrukture i podrška testiranju prije proizvodnje, ovisno o fokusu analize. Dva (2) plana poboljšanja usluge (SIP) mogu se zatražiti u razdoblju od dvanaest mjeseci.</li> <li>○ <u>Podrška za klijentove kritične projekte.</u> AED će se udružiti s drugim Microsoftovim ulogama usklađenim s klijentima i Azure inženjerskim timovima kako bi se ubrzala realizacija vrijednosti na svim prijavljenim pretplatama i osiguralo da klijentovi kritični projekti startuju prema planu kako bi se smanjilo vrijeme za angažiranje odgovarajućih Azure stručnjaka za</li> </ul> </li> </ul>	

Usluga	Planiranje
<p>predmet, uklonile inženjerske blokade gdje je to moguće, i smanjilo vrijeme za ublažavanje prenijetih incidenata.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Potaknuti praktične uvide i produbiti znanje i stručnost klijenta preko Azure Delivery timova.</u> Za sve upisane pretplate, AED će educirati timove za isporuku Azure podrške o poslovnim i tehničkim potrebama klijenta kako bi se omogućilo prilagođeno iskustvo s ciljem ispunjavanja njihovih poslovnih zahtjeva, bržeg ublažavanja incidenata i poboljšanja cjelokupnog klijentovog iskustva podrške za Azure.</li> <li>○ <u>Savjetodavni ulazni podaci za klijenta.</u> Microsoft pruža prilike kroz nekoliko komunikacijskih kanala koje klijentova organizacija može koristiti za slanje ulaznih podataka u svezi s razvojem značajki i usluga sustava Azure. Primljeni ulazni podaci prezentiraju se izravno vodstvu servisnog inženjeringa unutar Microsofta. Tim Azure Customer Experience (CXP) koordinira mogućnosti pružanja ulaznih podataka. Nakon aktivacije AED usluge, CXP tim uspostavit će dijalog s organizacijom korisnika putem dodijeljenog voditelja računa za zadovoljstvo klijenata kako bi se uspostavili komunikacijski kanali.</li> </ul> <p><b>Proširene značajke:</b> te su značajke ograničene na klijente s proširenim značajkama kako je definirano gore. Samo klijenti koji su u skladu s tom definicijom i koji su kao takvi naznačeni u radnom nalogu klijenta imaju pravo na te značajke.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Nadgledanje platforme:</u> AED koristi znanje o klijentovom tragu u sustavu Azure i internu telemetriju iz više od 20 Azure usluga za konfiguriranje monitora s određenim pragovima koji se odnose na kapacitet, performanse (poput latencije), povezanost (poput pogreške autorizacije) ili dostupnost. Neke Azure usluge mogu biti isključene; klijent može zatražiti popis pokrivenih usluga od svog voditelja računa za zadovoljstvo klijenata (CSAM) ili AED tima tijekom uključivanja. AED će pokriti do sedam (7) međusobno dogovorenih 'Scenarija praćenja', koji su definirani kao skup Azure resursa koji pokreću određenu radnju. Monitori i postavljeni pragovi korišćeni za Microsoft Azure povjerljivu telemetriju i neće se dijeliti niti prikazivati klijentu. Ovi scenariji bit će definirani tijekom šezdesetodnevnog razdoblja aktiviranja AED-a. Klijent mora u potpunosti sudjelovati u</li> </ul>	

Usluga	Planiranje
<p>procesu definiranja i osigurati sve tražene materijale. Monitori će biti spremni za testiranje u roku od 30 dana od završetka razdoblja aktiviranja. Nakon što je testiranje monitora dovršeno i Microsoft naznači klijentu da monitori rade uživo, AED pruža 24/7 pokrivenost za odgovor i trijažu svih monitora pokrenutih na temelju praga koji je postavio Microsoft putem uključene značajke "Upravljanje krizama uz liderstvo inženjera", definirano gore. Ako klijent nije kreirao slučaj podrške, koristeći Podršku za rješavanje problema ("PRS") kako je navedeno u opisu usluge koja je navedena u radnom nalogu klijenta za identificirani problem, tada će AED tim zatražiti da klijent kreira slučaj podrške kako bi pomogao olakšati napore za ublažavanje.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Postupanje u slučaju prekida rada platforme:</u> Tijekom prekida rada koji proglašava Azure definiranog kao prekid rada koji utječe na više klijenata i koji je proglašen prekidom rada na portalu Azure, AED će osigurati prilagođenu komunikaciju s unaprijed identificiranim kontaktima klijenta kako bi ih informirao o situaciji i pružio pojedinosti o tome kako prekid rada može utjecati na njih kada postanu dostupni. Na zahtjev klijenta, AED će raditi s korisnikom na naporima za samoublažavanje, kao što je prelazak na drugu zonu dostupnosti ako je potrebno.</li> <li>○ <u>Globalna podrška Know-Me upravljanje kriznim situacijama od strane inženjera:</u> proširena globalna pokrivenost usklađena s klijentima za značajku "Upravljanje kriznim situacijama od strane inženjera." definirana u gornjem odjeljku pruža se kako bi se omogućilo prilagođenije i dosljednije iskustvo izvan osnovnog radnog vremena. Ovo poboljšano iskustvo može se proširiti na druge značajke prema potrebi. 'Know-me' se definira kao poznavanje klijentovog poslovnog konteksta i okruženja s ciljem bržeg ublažavanja incidenata i poboljšanja ukupnog klijentovog iskustva podrške za Azure.</li> </ul> <p><b>Preduvjeti i pretpostavke</b></p> <p>Osim preduvjeta i pretpostavki opisanih u klijentovu radnom nalogu Microsoftovo pružanje Usluga opisano u ovom Prilogu temelji se na sljedećim preduvjetima i pretpostavkama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Microsoftovo izvršavanje AED usluga ovisi o klijentovoj suradnji, aktivnom sudjelovanju i pravodobnom ispunjavanju dodijeljenih obveza.</li> </ul>	

Usluga	Planiranje
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Klijent će održavati aktivan plan Microsoftove usluge podrške za poduzeća i ugovor o brzom odgovoru za Azure tijekom cijelog trajanja ovoga priloga.</li> </ul> <p><b>Značajke i isporuka usluga</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sve značajke dostupne su samo na engleskom jeziku.</li> <li>○ Dostava će biti na udaljinim putem osim ako nije drugačije dogovoreno u pisanom obliku. Gdje su posjete na lokaciji dogovorene i nisu prethodno plaćene, Microsoft naplaćuje razumne putne i životne troškove klijentu.</li> </ul> <p><b>Ograničenja usluge i izuzeća</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ako incident nije izoliran na tvrtku klijenta i utječe na veći dio okruženja platforme Azure, resursi za servisni inženjering neće moći dati prioritet obnavljanju usluge.</li> <li>○ Pokrivenost AED-a ne odnosi se na lokalne tehnologije, korisničke uređaje, Microsoftov klijentski softver ili tehnologije za identifikaciju i provjeru autentičnosti.</li> </ul> <p><b>Usklađenost i opseg usluge</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pravo klijenta na primanje AED usluge kao što je opisana u ovom prilogu ovisi o usklađenosti s odredbama i uvjetima iz radnog naloga i ovoga priloga.</li> <li>○ Usluge AED-a namijenjene su podršci klijentovoj uporabi upisanih pretplata. Microsoft će pružati ove usluge samo za unutarnje poslovne svrhe klijenta. Microsoft neće pružati ove usluge klijentovim klijentima.</li> <li>○ Nećemo pružati podršku za bilo koji kôd koji nije Microsoftov ili bilo koji kôd koji je prilagodio Microsoft, klijent ili dobavljač treće strane.</li> </ul> <p><b>*Tablica u Dodatku B prikazuje značajke i naknade za različite vrste klijenata.</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Microsoftov odgovor na incidente vezane uz računalnu sigurnost (engl. Microsoft Cybersecurity Incident Response, MSCIR)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Microsoftov odgovor na incidente vezane uz računalnu sigurnost ("MSCIR"): pruža globalnu istragu i smjernice za lakšu evaluaciju opsega računalnog napada, razvoj otpornosti i zaštitu od potencijalnih računalnih napada. Ove usluge pomažu smanjiti rizik od ciljanih računalnih napada i bolje</li> </ul> </li> </ul>	+

Usluga	Planiranje
<p>ublažiti štetu prouzročenu sigurnosnom krizom. MSCIR se mora kupiti kao zasebni dodatak postojećem ugovoru o objedinjenog podršci jer nije obuhvaćen kao dio osnovnog paketa objedinjene podrške za poduzeća. U vrijeme incidenta Microsoft će komunicirati s klijentom da bi se definirao specifičan opseg rješavanja problema s računalnim napadom i upravljanja njime. Pod određenim hitnim okolnostima klijent može zatražiti i ovlastiti Microsoft da započne isporuku MSCIR usluga prije kupnje ili definiranja opsega MSCIR usluge ("MSCIR ugovor"). Bez obzira na bilo što suprotno, ako klijent ovlasti Microsoft da započne s radom prije MSCIR ugovora, klijent je suglasan da (a) će poduzeti sve radnje koje su razumno potrebne za izvršenje MSCIR ugovora što je prije moguće, (b) ostaje u potpunosti odgovoran i pristaje platiti usluge pružene prije izvršenja MSCIR ugovora na temelju Microsoftovih faktura i (c) Microsoft neće biti odgovoran za radnje ili propuste povezane s odobrenim radom koji nastanu prije potpisivanja te klijent preuzima sve povezane rizike. Dodatne informacije u vezi s MSCIR zadacima (npr. cijene i opseg posla) ili informacije u vezi s proaktivnim ponudama dostupne su kod vašeg voditelja za zadovoljstvo klijenata (CSAM).</p>	

+ – dodatna usluga koja se može kupiti.

+<sup>1</sup> – dodatna usluga koja se može kupiti do ograničene maksimalne količine.

## 2.5 Podrška za više država

Pregled usluga podrške za više država

Naša podrška za više država služi za pomoć na različitim lokacijama podrške kako je opisano u vašim odgovarajućim radnim nalogima. Evo analize strukture podrške za više država:

- **Glavna lokacija:** to se odnosi na lokaciju podrške na kojoj ste se putem radnog naloga prijavili za osnovnu objedinjenu podršku.
- **Podređena lokacija:** to je sporedna lokacija navedena u vašem radnom nalogu koja se razlikuje od glavne lokacije i na kojoj ispunjavate uvjete za primanje Microsoftovih usluga objedinjene podrške za poduzeća na temelju usluga koje ste kupili za tu lokaciju.

## Načini kupnje

Ovaj dokument opisuje dostupne usluge podrške za više država. Konkretno usluge i njihova količina, ako je primjenjivo, bit će detaljno navedene u povezanom radnom nalogu prema lokaciji podrške.

Ovdje opisane usluge mogu se isporučivati na vaše određene lokacije podrške prema radnom nalogu glavne lokacije i, ako je primjenjivo, može ih dodjeljivati glavna lokacija. To je dio vašeg sporazuma s Microsoftovom objedinjenom podrškom za poduzeća, uz sljedeće izmjene:

- **Usluge osnovnog paketa:** ako nije drugačije navedeno, usluge osnovnog paketa (one označene oznakom "✓") bit će dostupne vašim imenovanim lokacijama podrške ili kako ih je glavna lokacija dodijelila lokacijama podrške putem radnog naloga glavne lokacije.
- **Reaktivne usluge:** te se usluge mogu pružati na daljinu glavnoj lokaciji te drugim lokacijama.

Dodatne usluge (one koje su označene oznakom "+" u gornjim tablicama podrške) dostupne su kako slijedi:

- **Proaktivne usluge:**
  - Mogu vam se pružiti proaktivne usluge, čija će količina biti navedena na vašem radnom nalogu i dostupna na lokacijama podrške navedenim u vašem radnom nalogu.
  - Proaktivne usluge za lokacije s oslobođenjem od poreza bit će identificirane u radnom nalogu za tu sporednu lokaciju.
  - **Savjetnik za tehnologiju za podršku (engl. Support Technology Advisor, STA):** STA usluge bit će dostupne na lokacijama podrške navedenim u vašem radnom nalogu.
- **Usluge održavanja – analiza korijenskog uzroka:** kupljene usluge bit će dostupne osoblju na imenovanim lokacijama podrške.
- **Napredna rješenja:** sva napredna rješenja mogu se kupiti za upotrebu na glavnoj lokaciji ili na sporednim lokacijama podrške, ovisno o dostupnosti. Možda će se primjenjivati druga ograničenja.
- **Ostale kupljene usluge podrške:** one će biti dostupne na lokacijama podrške navedenima u vašem radnom nalogu.

## Dodatne odredbe i uvjeti podrške za više država

Uz odredbe i uvjete opisane u ovom dokumentu i u vašem radnom nalogu, pružanje naših usluga temelji se na sljedećim preduvjetima i pretpostavkama:

- **Proaktivne usluge na daljinu:** osoblju na vašim neimenovanim lokacijama podrške možemo dopustiti sudjelovanje u proaktivnim uslugama na daljinu koje su kupljene za glavnu ili za sporednu lokaciju podrške i navedene u radnom nalogu. Microsoft zadržava pravo dopustiti takvo sudjelovanje.
- **Razmjena proaktivnih kredita:** proaktivne kredite mogu razmjenjivati samo glavna i sporedne lokacije podrške navedene u vašem radnom nalogu, osim kako je navedeno. Sve će se razmjene obavljati na temelju trenutnih valuta i tečajeva za proaktivne kredite na odgovarajućim lokacijama podrške. Trenutne tečajeve može osigurati vaš Microsoftov predstavnik. Sve razmjene čiji rezultat bude decimalni broj proaktivnih kredita zaokružiti će se do najbliže jedinice. Proaktivni krediti ne smiju se zamijeniti za one iz ili u državama izuzeća.
- **Porezne obveze:** klijent je jedini odgovoran za sve porezne obveze koje nastanu zbog distribucije ili razmjene kupljenih usluga podrške između glavne i sporednih lokacija podrške.
- **Promjene ili zamjene usluga:** za promjene ili zamjene usluga tijekom trajanja radnog naloga može biti potreban pisani ugovor.

- **Objedinjeni sustav naplate i podijeljeno fakturiranje:** te su značajke osmišljene kako bi se našim klijentima pružilo više fleksibilnosti, praktičnosti i kontrole nad njihovim transakcijama. Naš objedinjeni sustav naplate poboljšava efikasnost i točnost postupka fakturiranja i oporezivanja. Pritom naša značajka podijeljenog fakturiranja omogućuje da se transakcije podijele na više faktura na temelju različitih kriterija kao što su vrsta proizvoda, datum isporuke ili lokacija klijenta.

## 2.6 Dodatne odredbe i uvjeti

### Preduvjeti i pretpostavke za objedinjene usluge podrške

Objedinjene usluge podrške pružaju se na temelju sljedećih preduvjeta i pretpostavki:

- **Reaktivne usluge osnovnog paketa:** te se usluge pružaju na daljinu za lokacije vaših imenovanih kontakata za podršku. Sve se ostale usluge pružaju na daljinu za vaše lokacije imenovane ili navedene u vašem radnom nalogu ako nije drugačije određeno u pisanom obliku.
- **Jezik usluga:** reaktivne usluge osnovnog paketa pružaju se na engleskom jeziku i, ako je dostupno, mogu se pružati na jeziku koji govorite. Sve usluge pružaju se na jeziku koji se govori na lokaciji gdje se pružaju Microsoft usluge, ili na engleskom jeziku, osim ako nije dogovoreno na drugi način pismenim putem.
- **Podržani proizvodi:** pružamo podršku za sve verzije komercijalno izdanih, općedostupnih proizvoda Microsoftova softvera i online servisa koje ste kupili. To se temelji na deklariranim upisima i ugovorima za licenciranje i/ili ID-u računa za naplatu u Dodatku A vašeg radnog naloga te je identificirano u uvjetima za proizvode koje Microsoft povremeno objavljuje.
- **Pilot-verzije, predizdanja i beta-verzije proizvoda:** usluge podrške mogu povremeno obuhvaćati pretpregled, beta-verziju ili druge pilot-ponude usluga, koje Microsoft nudi za neobaveznu evaluaciju (u nastavku se sve naziva "pilot-verzija"). Sudjelovanje u pilot-verzijama možete odabrati i pruža vam se u skladu s uvjetima pružanja profesionalnih usluga u sklopu uvjeta za Microsoftove proizvode koji su već dio vašeg ugovora i podložno dodatnim uvjetima koji se mogu primjenjivati na pilot-verzije. Neće sve pilot-verzije biti dostupne na svim lokacijama.
- **Iskorištenje usluga:** sve usluge, uključujući dodatne usluge kupljene u sklopu i tijekom trajanja radnog naloga za podršku gube se ako se ne iskoriste tijekom trajanja odgovarajućeg radnog naloga.
- **Zakazivanje usluga:** zakazivanje usluga ovisi o dostupnosti resursa, a radionice mogu biti otkazane ako se ne zadovolje minimalni pragovi za registraciju.
- **Pristup na daljinu:** na vaš zahtjev možemo putem povezivanja na daljinu pristupiti vašem sustavu kako bismo analizirali probleme. Naše će osoblje pristupati samo onim sustavima koje odobrite. Kako biste mogli upotrebljavati usluge podrške putem povezivanja na daljinu, morate nam omogućiti odgovarajući pristup i potrebnu opremu.
- **Podaci klijenta:** neke usluge mogu zahtijevati od nas pohranu, obradu i pristup vašim podacima klijenta. Kad to napravimo, koristimo tehnologije koje je odobrio Microsoft, a u skladu su s našim pravilima o zaštiti osobnih podataka i postupcima. Ako zahtijevate da upotrebljavamo tehnologije koje nije odobrio Microsoft, razumijete i prihvaćate da ste u potpunosti odgovorni za cjelovitost i sigurnost vaših korisničkih podataka i da Microsoft ne preuzima nikakvu odgovornost u vezi s upotrebom tehnologija koje nije odobrio Microsoft.
- **Pravila otkazivanja:** ako zatražite otkazivanje prethodno zakazane usluge, ono se mora obaviti najmanje 14 dana unaprijed da biste dobili puni povrat, ako je primjenjivo. U slučaju otkazivanja od 6 do 13 dana unaprijed plaćat će se 50 % cijene usluge. U slučaju otkazivanja 5 ili manje dana unaprijed plaćat će se ukupna cijena (100 %) za navedenu uslugu.



- **Dodatne usluge:** tijekom kupnje dodatnih usluga možemo zatražiti da se uključi upravljanje uspjehom i isporukom usluge kako bi se olakšala isporuka. U vašoj državi možda neće biti dostupne sve dodatne usluge. Molimo za dodatne informacije kontaktirajte vašeg predstavnika za pružanje usluga.
- **Zamjena usluga:** ako ste naručili jednu vrstu usluge i želite je zamijeniti drugom, možete primijeniti ekvivalentnu vrijednost na alternativnu uslugu ako je dostupna i u dogovoru sa svojim resursom za isporuku usluga.
- **Pristup kôdu:** suglasni ste s tim da je jedini kôd koji nije Microsoftov, a kojem nam omogućujete pristup, kôd u vašem vlasništvu. Usluge mogu uključivati isporuke usluga, savjete i smjernice povezane s kôdom u vašem vlasništvu ili u vlasništvu Microsofta odnosno izravno pružanje drugih usluga podrške.
- **Reaktivne usluge:** Kada pruža reaktivne usluge, Microsoft ne pruža bilo koji kôd, osim uzorka koda. Preuzet ćete sve rizike povezane s primjenom bilo kojeg kôda koji pruža Microsoft u izvođenju usluga podrške i bit ćete odgovorni za sva testiranja, kontrole, osiguranje kvalitete, usklađenost sa zakonima, propisima ili standardima, održavanje, implementaciju i druge prakse povezane s kôdom koji pruža Microsoft u izvođenju usluga podrške u cijelosti ili djelomično, u vašem Microsoft okruženju ili u bilo kojoj drugoj implementaciji.
- **Preduvjeti platforme:** mogu postojati minimalni preduvjeti platforme za kupljene usluge.
- **Isporuka usluga:** usluge podrške ne mogu se pružati vašim klijentima. Gdje su posjete na lokaciji dogovorene i nisu prethodno plaćene, naplaćujemo razumne putne i životne troškove.
- **Usluge podrške tvrtke GitHub:** pruža ih GitHub, Inc., podružnica u potpunom vlasništvu tvrtke Microsoft Corporation. Bez obzira na bilo što drugačije navedeno u vašem radnom nalogu, izjava o zaštiti privatnosti tvrtke GitHub te Dodatak o zaštiti podataka i prilog o sigurnosti tvrtke GitHub primijenit će se na vašu nabavu usluga podrške tvrtke GitHub.
- **Poruke korisniku:** Suglasni ste da možemo slati podatke o vašim korisnicima na važeću i aktivnu adresu e-pošte tvrtke u vezi s proizvodima i značajkama putem materijala kao što su sigurnosna ažuriranja, bilteni, blogovi, sigurnosni brifinzi, obavijesti o uslugama i slična dokumentacija. Vaši će korisnici imati odgovarajući mehanizam za odbijanje primanja takvih poruka.
- **Dodatni preduvjeti i pretpostavke:** mogu se odrediti u odgovarajućim priložima.

## 2.7 Vaše obveze

### Vaše obveze:

Uz one koje su navedene u odgovarajućim priložima, imate obveze navedene u nastavku. Ako ih se ne budete pridržavali, isporuka usluge može kasniti:

- **Administrator usluga podrške:** imenovat ćete administratora usluga podrške koji će voditi vaš tim i upravljati svim aktivnostima podrške, što uključuje da će u internom postupku nama slati zahtjeve za podršku u slučaju incidenta.
- **Usluge podrške za više država:** ako kupite usluge podrške za više država, odredit ćete imenovanog administratora usluga podrške za svoju glavnu lokaciju podrške. Ta će osoba voditi vaš lokalni tim i upravljati svim lokalnim aktivnostima podrške, što uključuje da će u internom postupku nama slati zahtjeve za podršku u slučaju incidenta. Možda ćete trebati odrediti imenovanog administratora usluga podrške i na drugim lokacijama podrške.
- **Kontakti za reaktivnu podršku:** po potrebi možete odrediti imenovane kontakte za reaktivnu podršku koji će stvarati zahtjeve za podršku putem Microsoftova web-mjesta za podršku ili telefonski.

Administratori oblaka za vaše usluge u oblaku mogu poslati zahtjeve za podršku u oblaku i putem odgovarajućih portala za podršku.

- **Zahtjevi za podršku za online servise:** administratori oblaka moraju poslati zahtjeve za podršku za online servise putem odgovarajućeg portala za podršku za online servise.
- **Slanje zahtjeva za uslugu:** kada šalju zahtjev za uslugu, vaši kontakti za reaktivnu podršku moraju imati osnovno razumijevanje problema i mogućnost da ga reproduciraju. To će pomoći Microsoftu u dijagnosticiranju i trijaži problema. Ti kontakti moraju poznavati i podržane Microsoftove proizvode te vaše Microsoftovo okruženje kako bi mogli pomoći u rješavanju sistemskih problema i pomoći Microsoftu u analiziranju i rješavanju zahtjeva za uslugu.
- **Određivanje i rješavanje problema:** prilikom podnošenja zahtjeva za uslugu vaši kontakti za reaktivnu podršku možda će morati obaviti aktivnosti utvrđivanja i rješavanja problema koje mi zatražimo. Te aktivnosti mogu obuhvaćati mrežne tragove, bilježenje poruka o pogreškama, prikupljanje podataka o konfiguraciji, izmjene u konfiguraciji proizvoda, instaliranje novih verzija ili komponenti softvera odnosno modificiranje procesa.
- **Planiranje usluga:** pristajete surađivati s nama na planiranju korištenja usluga ovisno o uslugama koje ste kupili.
- **Ažuriranje kontakata:** pristajete nas obavijestiti o svim promjenama imenovanih kontakata navedenih u vašem radnom nalogu.
- **Upravljanje podacima:** vi ste odgovorni za sigurnosno kopiranje svojih podataka i rekonstrukciju izgubljenih ili izmijenjenih datoteka zbog katastrofalnih pogrešaka. Morate primijeniti i postupke potrebne za zaštitu cjelovitosti i sigurnosti svojeg softvera i podataka.
- **Povratne informacije:** kada je moguće, pristajete odgovoriti na ankete o zadovoljstvu klijenta koje možemo povremeno provoditi u vezi s uslugama.
- **Troškovi:** obvezujete se snositi sve putne i druge troškove svojih zaposlenika ili izvođača.
- **Dodatne obveze:** vaš resurs za isporuku usluga može od vas zatražiti da ispunite druge obveze specifične za uslugu koju ste kupili.
- **Usluge u oblaku:** tijekom korištenja usluga u oblaku kao dijela ove podrške morate ili kupiti ili imati postojeću pretplatu odnosno podatkovni plan za određeni online servis.
- **Zahtjevi za proaktivne usluge:** pristajete slati zahtjeve za proaktivne usluge i napredna rješenja, zajedno s potrebnim ili primjenjivim podacima, najkasnije 60 dana prije datuma isteka odgovarajućeg radnog naloga.
- **Pristup:** pristajete omogućiti našem timu za pružanje usluge na vašoj lokaciji razuman pristup telefonu i brzom internetu te vašem internom sustavu i dijagnostičkim alatima, kako je primjenjivo.

## **Dodatak A: Grafikoni vrsta težine**

Ovaj dodatak sadrži niz grafikona koji vizualno predstavljaju vrste i razine težine incidenata. Napominjemo da su to dopunski grafikoni i namijenjeni su pružanju dodatnih uvida u razine težine incidenata. Trebaju se koristiti zajedno s glavnim tekstom radi sveobuhvatnog razumijevanja teme.

## Reaktivna podrška – vrste težine incidenata

Za podršku pri rješavanju problema pogledajte situacije po težini na grafikonu u nastavku:

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Težina problema 1</b></p> <p>Kritičan pad sustava:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja.</p> <p>Neophodna je hitna intervencija</p>	<p>Azurne komponente<sup>1</sup></p> <p>- Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Svi ostali proizvodi i usluge -</p> <p>Odgovor na prvi poziv za jedan sat ili manje</p> <p>Resurs za kritične situacije dodijeljen nakon<sup>2</sup> sata</p> <p>Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>3</sup></p> <p>Hitna eskalacija unutar Microsofta prema timovima za proizvode</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>3</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>
<p><b>Težina problema A</b></p> <p>Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava:</p> <p>Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</p> <p>Neophodna je intervencija unutar sat vremena</p>	<p>Odgovor na prvi poziv unutar sat vremena ili brže</p> <p>Nadzor kritične situacije<sup>2</sup></p> <p>Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>2</sup></p>	<p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>3</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>
<p><b>Težina problema B</b></p> <p>Umjereni utjecaj na poslovanje:</p> <p>Umjeren gubitak ili pad kvalitete razine usluga ali je nastavak poslovanja moguć u ograničenom opsegu</p> <p>Potrebna je intervencija u roku od dva sata unutar radnog vremena<sup>4</sup></p>	<p>Odgovor na prvi poziv u roku od dva sata ili brže</p> <p>Angažman isključivo unutar radnog vremena<sup>4</sup></p>	<p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za podržavanje Microsoftova truda</p> <p>Pristup i odgovor tijela nadležnog za nadzor nad promjenama u roku od četiri sata unutar radnog vremena</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Težina problema C</b></p> <p>Manji utjecaj na poslovanje:</p> <p>Poslovanje se uglavnom nastavlja uz minimalna ili nikakva ograničenja usluga</p> <p>Potrebna je intervencija u roku od četiri sata unutar radnog vremena<sup>4</sup></p>	<p>Odgovor na prvi poziv u roku četiri sata ili brže</p> <p>Angažman isključivo unutar radnog vremena<sup>4</sup></p>	<p>Točni kontakt podaci odgovorne osobe nadležne za predmetni slučaj</p> <p>Odgovor unutar 24 sata</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>

<sup>1</sup> Navedeno vrijeme odgovora za vaše komponente Azure ne pokriva Azure StorSimple, GitHub AE, Azure komunikacijske servise ni upravljanje obračunima i pretplatama.

<sup>2</sup> Resursi za kritične situacije omogućuju brzo rješavanje problema angažmanom na slučajevima, eskalacijom, dodjelom resursa i koordinacijom.

<sup>3</sup> Ovlaštteni smo sniziti razinu težine problema ako nam niste u mogućnosti osigurati adekvatne resurse ili odgovarajuću brzinu odgovora kako biste nam omogućili nastavak rješavanja problema.

<sup>4</sup> Radno vrijeme obično je definirano od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu (LST), osim praznicima i vikendima. Radno vrijeme može se neznatno razlikovati u vašoj zemlji.

## Objedinjeni napredni odgovor – vrste težine incidenata

Za podršku pri rješavanju problema pogledajte situacije po težini na grafikonu u nastavku:

Težina problema kod odgovora na objedinjeni poboljšani odgovor i situaciju	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Težina problema 1</b></p> <p>Kritičan pad sustava:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja.</p> <p>Neophodna je hitna intervencija</p>	<p>Azurne komponente<sup>1</sup></p> <p>- Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Svi ostali proizvodi i usluge -</p> <p>Odgovor na prvi poziv za 30 minuta ili manje</p> <p>Viši voditelj incidenata<sup>2</sup> automatski se imenuje</p> <p>Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>3</sup></p> <p>Hitna eskalacija unutar Microsofta prema timovima za proizvode</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>3</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>
<p><b>Težina problema A</b></p> <p>Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava:</p> <p>Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</p>	<p>Odgovor na prvi poziv je u roku od 30 minuta ili manje</p> <p>Viši voditelj incidenata automatski se<sup>2</sup> imenuje</p> <p>Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>2</sup></p>	<p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>3</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>

Neophodna je intervencija u roku od 30 minuta

<sup>1</sup>Navedeno vrijeme odgovora za Azure komponente klijenta ne pokriva US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base za M365, Microsoft Mesh ili Universal Print.

<sup>2</sup>Resursi za napredno upravljanje incidentima omogućuju brzo rješavanje problema angažmanom na slučajevima, eskalacijom, dodjelom resursa i koordinacijom.

<sup>3</sup> Microsoft će možda morati sniziti razinu težine problema ako nam niste u mogućnosti osigurati adekvatne resurse ili odgovore kako bi Microsoft mogao nastaviti s rješavanjem problema.

### Brzi odgovor – vrste težine incidenata

Za podršku pri rješavanju problema pogledajte situacije po težini na grafikonu u nastavku:

Brz odgovor na ozbiljnost problema i situaciju	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Težina problema 1</b></p> <p>Kritičan pad sustava:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja</p> <p>Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</p> <p>Neophodna je intervencija u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv je u roku od 15 minuta ili manje</p> <p>Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>1</sup></p> <p>Pristup Microsoft stručnjaku<sup>2</sup></p> <p>Brza eskalacija u Microsoft na cloud radnim timovima</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>1</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p>
<p><b>Težina problema A</b></p> <p>Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava:</p> <p>Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</p>		

<sup>1</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne da bi Microsoft nastavio rješavanje problema, Microsoft će možda morati smanjiti razdoblje podrške od 0 – 24 sata tijekom 7 dana u tjednu.

<sup>2</sup> Usluge podrške za rješavanje problema putem brzog odgovora dostupne su samo na engleskom i japanskom jeziku.

## Upravljanje događajima za Azure – vrste težine incidenata

Za Azure rješenja u oblaku, tijekom događaja zahtjevi za uslugu zbog incidenta povezani s događajem trebali bi se podnijeti putem portala platforme Microsoft Azure, uključujući AEM u opisu slučaja.

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Težina problema 1</b></p> <p>Kritičan pad sustava:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja</p> <p>Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</p> <p>Neophodna je intervencija u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brza eskalacija unutar Microsofta<sup>2</sup></p> <p>Resurs za kritične situacije dodijeljen je u roku od 30 minuta ili manje.</p> <p>Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>1</sup></p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>1</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p>
<p><b>Težina problema A</b></p> <p>Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava:</p> <p>Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</p>	<p>Pristup specijalistima Microsofta i brza eskalacija u suradnji s Microsoft timovima za proizvod</p> <p>Angažman inženjera za podršku koji imaju saznanja o vašoj konfiguraciji rješenja. Tamo gdje je to primjenjivo, ti inženjeri mogu pomagati i pojednostaviti proces upravljanja incidentom</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	

<sup>1</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za naše rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da će Microsoft smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu.

<sup>2</sup> AEM usluge podrške dostupne su samo na engleskom.

Microsoft će osigurati sažetak poslije događaja za sve slučajeve koji su otvoreni tijekom razdoblja reaktivne podrške i osigurati da se ti slučajevi riješe.



## Dodatak B: Usluge upravljanja uspjehom

Ovaj dodatak sadrži niz grafikona koji vizualno predstavljaju temelje, aktivnosti i ishode usluga upravljanja uspjehom.

### Usluge upravljanja uspjehom

- Usluge upravljanja uspjehom obuhvaćene su vašim ugovorom osim ako nije drukčije navedeno ovdje ili u vašem radnom nalogu.
- Usluge upravljanja uspjehom pružaju se digitalno i/ili pružaju ih voditelji za zadovoljstvo klijenata.
- Ti resursi mogu raditi na daljinu ili na vašoj lokaciji te moraju surađivati s vama radi isporuke sljedećih aktivnosti:

Temelji	Aktivnosti	Opis aktivnosti
<p><b>Stanje rješenja:</b> cilj je pomoći vam da maksimalno iskoristite svoje ulaganje u Microsoftov oblak osiguravajući da bude u dobrom stanju, optimiziran i otporan. Putem upravljanja programom za dobro stanje klijenta surađujemo s vama na planiranju i primjeni radnji i preporuka koje će poboljšati operativno stanje vaših Microsoftovih rješenja u oblaku.</p> <p>Primjenjujemo svoje stručno znanje o upravljanju problemima da bismo vam pomogli identificirati i riješiti ponavljajuće probleme koji utječu na performanse i pouzdanost vašeg oblaka. Pomažemo vam i s pripremljenošću za katastrofe provođenjem redovnih aktivnosti koje vam pomažu da se pripremite za veće incidente i prekide rada koji bi mogli narušiti vaše poslovanje.</p> <p>Nadalje, preporučujemo da s nama revidirate svoju otpornost i sigurnost kako bismo vam pomogli identificirati i iskoristiti prilike za poboljšanje otpornosti i sigurnosti za vaše kritične poslovne funkcije koje se oslanjaju na oblak.</p>	Upravljanje programom za dobro stanje klijenta	Poboljšanje i ubrzanje postizanja dobrog stanja klijenta s fokusom na pojednostavnjenje i operativnu izvrsnost.
	Upravljanje problemima	Identificiranje i odgovor na kritične probleme, stvaranje i/ili generiranje uvida, preporučivanje odgovarajućih popravaka.
	Proaktivna otpornost	Poboljšanje otpornosti kao sposobnosti sustava da izdrži kvarove i brzo se oporavi, smanjujući na najmanju moguću mjeru utjecaj na klijente i poslovne ishode.
	Proaktivna sigurnost	Poboljšanje sigurnosti i usklađenosti putem primjene Microsoftovih sigurnosnih rješenja.
	Pripremljenost za katastrofe	Osiguravanje da klijenti budu pripremljeni za krize i koordiniranje Microsoftova tima.

<p><b>Prihvatanje i planiranje:</b> pomažemo vam s planiranjem i primjenom tehnologija u oblaku koje transformiraju vašu tvrtku. Pružamo usluge upravljanja programom za uspjeh koje vam pomažu ostvariti tehnološke i poslovne ciljeve. Pomažemo vam ubrzati primjenu, prihvaćanje i realizaciju vrijednosti Microsoftovih tehnologija u oblaku.</p> <p>Pomažemo vam i poboljšati stanje vaših ulaganja u Microsoftov oblak putem usluga upravljanja programom za dobro stanje klijenta. Pomažemo vam identificirati prilike za smanjenje vaših troškova za oblak i softver putem usluga optimizacije tehnologije.</p> <p>Pravodobno vas informiramo o važnim novostima u vezi s proizvodima, sigurnošću, uslugama i značajkama putem tehnoloških i sigurnosnih ažuriranja. Vodimo vas i pomažemo vam riješiti tehnološke probleme vezane uz kraj životnog ciklusa putem usluga upravljanja životnim ciklusom.</p>	Upravljanje programom za uspjeh	Upravljanje odnosima i stalno koordiniranje tekućeg planiranja, usklađivanja i validacije za ishode/vrijednost klijenta utvrđene u planovima za uspjeh klijenta.
	Optimizacija tehnologije	Maksimalno iskorištenje ulaganja klijenta putem optimizacije oblaka.
	Tehnološka i sigurnosna ažuriranja	Stalno ažuriranje ulaganja u oblak i infrastrukturu u skladu s najnovijim izdanim ažuriranjima.
	Usluge upravljanja životnim ciklusom	Osiguravanje da klijenti imaju najnoviji plan upravljanja životnim ciklusom.
<p><b>Partnerstvo direktora:</b> surađujemo s vama kao partnerima s kojima dijelimo odgovornost i koristi vaših ulaganja u Microsoftove proizvode. Razvijamo čvrste odnose između vaših i svojih direktora kako bismo mogli razumjeti vaše ciljeve i podržati vaše programe za uspjeh. Nudimo usluge koje vam pomažu isplanirati i isporučiti konkretne rezultate uz pomoć Microsoftovih tehnologija u oblaku. Pomažemo vam da krenete i brzo napređujete, iskoristite svoja rješenja u oblaku na najbolji mogući način i dobijete više vrijednosti od Microsofta.</p>	Upravljanje odnosom s klijentima	Fluidan uspješan odnos između klijenta i Microsofta.

© 2024 Microsoft Corporation. Sva prava pridržana. Bilo kakva uporaba ili distribucija ovih materijala bez izričite autorizacije društva Microsoft Corp. strogo je zabranjena.

Microsoft i Windows registrirani su žigovi (registrirani robni ili uslužni znakovi) društva Microsoft Corporation u Sjedinjenim Američkim Državama i/ili u drugim državama.

Ovdje spomenuti nazivi tvrtki i proizvoda također mogu biti žigovi (registrirani robni ili uslužni znakovi) njihovih vlasnika.