

Popis služeb podpory Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

Leden 2024

Obsah

1	O tomto dokumentu	3
2	Služby podpory	4
	2.1 Jak zakoupit	4
	2.2 Popis služeb	5
	Proaktivní služby	5
	Služby plánování	5
	Reaktivní služby	10
	Správa poskytování služby	13
	2.3 Rozšířené služby a řešení	15
	Rozšířené určené inženýrství	16
	Sjednocená rozšířená odezva	18
	Rychlá odezva	20
	Správa událostí Azure	21
	Office 365 Engineering Direct	23
	Vývojářská podpora	23
	GitHub Engineering Direct	24
	Podpora pro zásadní obchodní řešení	24
	Azure Engineering Direct	24
	Reakce společnosti Microsoft na kybernetické bezpečnostní incidenty	28
	2.4 Podpora pro více zemí	28
	Přehled služeb podpory pro více zemí	28
	Jak zakoupit	29
	Další podmínky a ujednání pro podporu pro více zemí	30
	2.5 Další podmínky a ujednání	30
	2.6 Vaše povinnosti	32

1 O tomto dokumentu

Popis služeb podpory Microsoft Unified Enterprise Support Services obsahuje informace o službách podpory, které jsou k dispozici k zakoupení od společnosti Microsoft.

Prostudujte si popisy služeb, které kupujete, včetně předpokladů, vyloučení záruk, vyloučení odpovědnosti a vašich povinností. Vámi zakoupené služby budou uvedeny v objednávce práce pro služby Enterprise Services (objednávka práce) nebo v jiném popisu služeb, který na tento dokument odkazuje a zahrnuje jej.

Ne všechny služby uvedené v tomto dokumentu jsou k dispozici globálně. Podrobné informace o tom, které služby si můžete ve své oblasti zakoupit, vám poskytne příslušný zástupce pro služby Microsoft. Dostupné služby mohou být měněny.

2 Služby podpory

Služby Microsoft Unified Enterprise Support Services (služby podpory) představují ucelenou sadu služeb podpory pro podniky, která pomáhá urychlit vaši cestu ke cloudu, optimalizovat vaše IT řešení a za použití technologie realizovat nové obchodní příležitosti v rámci všech fází životního cyklu IT. Služby podpory zahrnují:

- Proaktivní služby pomáhají zlepšovat technický stav vaší infrastruktury a operací IT
- Správa poskytování služby usnadňuje plánování a implementaci
- Prioritizované služby nepřetržitého řešení problémů poskytují rychlou odezvu za účelem minimalizace výpadku

2.1 Jak zakoupit

Služby podpory jsou dostupné jako základní balíček s doplňkovými službami a rozšířené služby a řešení, které jsou k dispozici k zakoupení v rámci stávající smlouvy o základním balíčku v objednávce práce pro Enterprise Services podle níže uvedeného popisu.

Položka	Popis
Základní balíček	Kombinace proaktivních a reaktivních služeb a služeb správy doručení na podporu produktů a/nebo služeb online společnosti Microsoft používaných ve vaší organizaci. Část vašeho základního balíčku zahrnuje flexibilní rezervu Flex Allowance*, kterou lze použít pro přidání proaktivních služeb (označených znakem „+“), rozšířených služeb a služeb řešení a/nebo přizpůsobených proaktivních služeb k vašemu základnímu balíčku. Služby zahrnuté do základního balíčku jsou v rámci tohoto oddílu označené symbolem „✓“.
Doplňkové služby	Jsou k dispozici doplňkové služby podpory, včetně proaktivních služeb, které je možné přidat k základnímu balíčku během období účinnosti vaší objednávky práce a v rámci tohoto oddílu jsou označené znakem „+“.
Rozšířené služby a řešení	Služby podpory, které pokrývají konkrétní produkt Microsoft nebo zákazníkův IT systém, je možné přidat k základnímu balíčku během období účinnosti vaší objednávky práce a v rámci tohoto oddílu jsou označené znakem „+“.
Podpora pro více zemí	Podpora pro více zemí vám zajišťuje podporu na více pracovištích podpory, jak je popsáno ve vaší objednávce práce (nebo objednávkách práce).

*Flex Allowance je flexibilní částí vaší ceníkové ceny základního balíčku, kterou lze použít na zakoupení proaktivních služeb, rozšířených služeb a řešení, proaktivních kreditů nebo přizpůsobených proaktivních služeb v době zakoupení služeb. Váš zástupce společnosti Microsoft vám poskytne část vaší ceníkové ceny základního balíčku, která je k dispozici k použití jako Flex Allowance. Pro přidělení Flex Allowance platí následující podmínky:

- Až 20 % nebo 50 000 USD podle toho, co je vyšší, z vaší přidělené Flex Allowance lze použít na zakoupení proaktivních kreditů nebo přizpůsobených proaktivních služeb.
- Flex Allowance je přidělována ročně a veškeré služby, na něž byla Flex Allowance použita, musí být využity během příslušného ročního období.
- Flex Allowance nelze použít na služby správy poskytování služby, jak jsou zde definovány.
- Pokud jste si objednali jeden typ služby s Flex Allowance a budete si přát jej vyměnit za jiný typ služby, můžete použít ekvivalentní hodnotu na alternativní službu, pokud je k dispozici a pokud s tím bude souhlasit váš správce poskytování služby.
- Veškerá dostupná Flex Allowance musí být přidělena v době uzavření smlouvy, jinak propadne.

2.2 Popis služeb

V tomto oddílu jsou popsány položky, z nichž se skládá váš balíček podpory. Také jsou uvedeny služby, které mohou být přidány k vašemu základnímu balíčku nebo během období platnosti smlouvy.

Proaktivní služby

Proaktivní služby pomáhají zabraňovat problémům ve vašem prostředí Microsoft a jsou naplánovány tak, aby pomáhaly zajistit dostupnost a dodávku prostředků během období platnosti příslušné objednávky práce. Následující proaktivní služby jsou dostupné podle níže uvedených informací a popsané ve vaší objednávce práce. Pro všechny služby a ve všech zeměpisných oblastech nemusí být poskytování na místě k dispozici. Pokud nebude písemně a za dodatečný poplatek sjednáno něco jiného nebo pokud dodání nebude výslovně prodáno jako služba na místě, uskuteční se vzdáleně.

Služby plánování

Služby plánování zahrnují posouzení a hodnocení vaší aktuální infrastruktury, dat, aplikací a prostředí zabezpečení a pomáhají vám plánovat nápravu, upgrade, migraci, nasazení nebo implementaci řešení na základě požadovaných výsledků.

Typy služby plánování	Plán
Ověření koncepce	+
Služby architektury	+

+ – doplňková služba, která může být zakoupena

Ověření koncepce: Služba poskytující důkazy, na jejichž základě může zákazník posoudit realizovatelnost navrhovaného technického řešení. Důkaz může mít formu pracovních prototypů, dokumentů a návrhů, nicméně obvykle se nejedná o služby přímo použitelné v produkčním prostředí.

Služby architektury: Závazek, strukturovaný jako řada diskusí vedená odborníkem ze společnosti Microsoft. Naši odborníci budou se zákazníky spolupracovat na převedení obchodních požadavků do architektur řešení přizpůsobených potřebám, které urychlí úspěšné nasazení. Tyto diskuse mohou zahrnovat vyhodnocení technických požadavků, zkoumání stávajícího návrhu architektury a poskytování odborných technických postřehů ohledně osvědčených postupů při řešení architektury. Cílem tohoto procesu je vytvořit technický návrh řešení, který je v souladu s danými cíli a slouží jako klíčový referenční dokument pro fázi produkčního nasazení.

Služby implementace

Služby implementace zahrnují odborné znalosti v oblasti technického a projektového managementu, které umožňují urychlit návrh, nasazení, migraci, upgrade a implementaci technologických řešení společnosti Microsoft.

Typy služby implementace	Plán
Služby onboarding	+

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

Služby onboarding: Přímá spolupráce s pracovníkem společnosti Microsoft za účelem poskytování pomoci s nasazením, migrací, upgradem nebo vývojem funkcí. Tato služba může zahrnovat podporu při plánování a ověřování koncepce nebo výrobní zátěže za použití produktů společnosti Microsoft.

Služby údržby

Služby údržby pomáhají předcházet problémům ve vašem Microsoft prostředí a jsou obvykle plánovány před poskytnutím služby, aby byla zajištěna dostupnost zdrojů.

Typy služby údržby	Plán
Posouzení na vyžádání	✓
Program posouzení	+
Posouzení offline	+
Proaktivní monitorování	+
Programy Proactive Operations (POP)	+
Program posouzení rizika a stavu jako služba (RAP as a Service)	+

✓ – zahrnuto jako součást základního balíčku.

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

Posouzení na vyžádání: Přístup k platformě samoobslužného automatizovaného posouzení online, které využívá analýzy protokolu k analýze a posouzení vaší implementace technologií Microsoft. Posouzení na vyžádání se vztahují na omezenou skupinu technologií. Možnost použít tuto službu posouzení na vyžádání je podmíněna aktivní službou Azure a adekvátními datovými limity. Společnost Microsoft může poskytnout asistenci, která umožní počáteční nastavení dané

služby. Ve spojení s posouzením na vyžádání a za dodatečný poplatek je k dispozici pracovník společnosti Microsoft přímo u zákazníka (až na dva dny) a pracovník společnosti Microsoft na dálku (max. jeden den). Jejich úlohou je poskytnutí pomoci s analýzou dat a určením priorit pro doporučení ke sjednání nápravy podle smlouvy o poskytování služeb. Posouzení přímo u zákazníka nemusí být v některých zeměpisných oblastech k dispozici.

Program posouzení zabezpečení: Posouzení návrhu, technické implementace, provozu nebo řízení změn technologií Microsoft z hlediska postupů doporučených společností Microsoft. V závěru posouzení budou pracovníci Microsoft spolupracovat přímo s vaší stranou, aby napravili případné problémy a poskytli zprávu obsahující technické posouzení vašeho prostředí, které může vyžadovat plán nápravy.

Posouzení offline: Automatické posouzení implementace technologie společnosti Microsoft, při kterém jsou data shromažďována na dálku nebo pracovníkem společnosti Microsoft v místě vašeho provozu. Shromážděná data jsou analyzována společností Microsoft pomocí nástrojů na pracovišti. Následně vám poskytneme zprávu obsahující naše zjištění a doporučení k nápravě.

Proaktivní monitorování: Poskytnutí nástrojů pro monitorování technických operací a doporučení k vylepšení vašich procesů správy serverových incidentů. Tato služba vám pomůže vytvořit matice incidentů, provést hodnocení hlavních incidentů a vytvořit návrh pro tým udržitelného inženýrského vývoje.

Programy Proactive Operations (POP): Hodnocení vašich plánovacích, návrhových, implementačních nebo provozních procesů provedené společně s vašimi zaměstnanci s ohledem na doporučené postupy společnosti Microsoft. Hodnocení se provádí v místě vašeho provozu nebo vzdáleně pracovníkem podpory společnosti Microsoft.

Program posouzení rizika a stavu jako služba (RAP jako služba): Automatické posouzení implementace technologie Microsoft, při kterém jsou data shromažďována na dálku. Shromážděná data jsou analyzována společností Microsoft za účelem vytvoření zprávy s nálezy, která obsahuje doporučená nápravná opatření. Tato služba je k dispozici pro poskytování na místě nebo pro vzdálené poskytování.

Služby optimalizace

Služby optimalizace se zaměřují na optimální využití investic, které zákazník vložil do technologií. Tyto služby mohou zahrnovat vzdálenou správu cloudových služeb, optimalizaci využití funkcí produktů společnosti Microsoft koncovými uživateli a zajištění vysoké úrovně zabezpečení a postavení identity.

Typy služby optimalizace	Plán
Služby zajištění přechodu na řešení	+
Služby zaměřené na vývoj	+
Správa služeb IT	+
Služby zabezpečení	+

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

Služby zajištění přechodu na řešení: Podpůrné služby zajištění přechodu na řešení poskytují sadu služeb, které vám pomohou vyhodnotit schopnost organizace upravovat, monitorovat

a optimalizovat změny související se zakoupenou technologií společnosti Microsoft. Zahrnují podporu při tvorbě a uskutečňování strategie úprav týkající se změn na straně zaměstnanců. Zákazníci mají přístup ke zdrojům s odbornými zkušenostmi, znalostmi a souvisejícími postupy doporučenými společností Microsoft na podporu jejich programu úprav.

Služby zaměřené na vývoj: Služby, které vašim zaměstnancům pomáhají sestavovat, nasazovat a podporovat aplikace vytvořené za použití technologií společnosti Microsoft.

Přehledy služeb pro vývojáře: Roční posouzení vašich postupů pro vývoj aplikací za účelem poskytnutí pokynů k doporučeným postupům zákazníkům v oblasti vývoje aplikací a řešení na platformách společnosti Microsoft.

Podpora vývoje: Poskytuje pomoc s vytvářením a vývojem aplikací na platformě Microsoft, které zahrnují technologie společnosti Microsoft, se zaměřením na vývojové nástroje a technologie společnosti Microsoft. Je prodávána jako počet hodin uvedený na vaší objednávce práce.

Správa služeb IT: Sada služeb, které vám pomáhají ve zlepšování vašeho staršího prostředí IT za použití moderních přístupů ke správě služeb, které podporují inovaci a zvyšují flexibilitu, kvalitu a snižují provozní náklady. Moderní služby správy služeb IT mohou být poskytovány v rámci vzdálených nebo místních poradenských relací a workshopů, které pomáhají zajistit, že vaše procesy monitorování, správy incidentů nebo service desku jsou optimalizovány pro správu dynamických cloudových služeb při přesunu aplikace nebo služby do cloudu. Správa služeb IT – IT Services Management může být součástí přizpůsobeného programu služeb podpory, je k dispozici za dodatečný poplatek a může být definována v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce.

Služby zabezpečení: Portfolio řešení zabezpečení společnosti Microsoft zahrnuje čtyři oblasti zaměření: cloudové zabezpečení a identita, mobilita, rozšířená ochrana informací a bezpečná infrastruktura. Služby zabezpečení pomáhají zákazníkům porozumět tomu, jak chránit a inovovat svou infrastrukturu IT, aplikace a data k zajištění ochrany před interními i externími hrozbami. Služby zabezpečení – Security Services mohou být součástí přizpůsobeného programu služeb podpory, jsou k dispozici za dodatečný poplatek a mohou být definovány v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce.

Vzdělávací služby

Vzdělávací služby poskytují školení, které pomáhá zvýšit technické a operační dovednosti vašich pracovníků podpory prostřednictvím pokynů poskytovaných na pracovišti, online nebo na vyžádání.

Typy vzdělávacích služeb	Plán
Vzdělávání na vyžádání	✓
Webcasty	✓
Relace Chalk Talk	+

Typy vzdělávacích služeb	Plán
Semináře	+

✓ – zahrnuto jako součást základního balíčku.

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

Vzdělávání na vyžádání: Přístup ke kolekci materiálů online školení a online laboratoří z digitální platformy knihovny seminářů, vyvinuté společností Microsoft.

Webcasty: Přístup ke vzdělávacím relacím hostovaným společností Microsoft, které nabízí široký výběr témat zaměřených na podporu a technologie společnosti Microsoft. Jsou nabízené vzdáleně online.

Relace Chalk Talk: Krátké interaktivní služby, obvykle jednodenní setkání, která zahrnují témata zaměřená na produkt a podporu a jsou prezentována pracovníkem společnosti Microsoft ve formátu lekce a ukázky, a to buď osobně, nebo online.

Semináře: Pokročilá technická školení, která poskytují široký výběr témat zaměřených na podporu a technologie společnosti Microsoft a která jsou prezentována pracovníkem společnosti Microsoft, a to buď osobně, nebo online. Semináře lze zakoupit na základě počtu jednotlivých účastníků nebo jako specifickou jednorázovou službu pro vaši organizaci, v závislosti na specifikaci v objednávce práce. Semináře nelze nahrávat bez výslovného písemného souhlasu společnosti Microsoft.

Další proaktivní služby

Další typy proaktivních služeb	Plán
Přizpůsobené proaktivní služby (služby údržby, optimalizace a vzdělávací služby)	+
Poradce pro oblast podpůrných technologií	+
Určené inženýrství	+

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

Uživatelské proaktivní služby: Přizpůsobená činnost prováděná pracovníky společnosti Microsoft. Jejím cílem je poskytnout zákazníkovi online nebo osobně služby, které nejsou popsány v tomto dokumentu. Tato činnost zahrnuje typy služeb údržby, optimalizace a vzdělávací služby.

Poradce pro oblast podpůrných technologií (STA): Přizpůsobené služby poskytující hodnocení technologií pro podporu obchodních cílů zákazníka, mimo jiné včetně optimalizace, převzetí nebo možností podpory ohledně pracovní zátěže, poskytované pracovníkem společnosti Microsoft. Tato služba může zahrnovat i poradenství ohledně plánu a technické vedení, přizpůsobené prostředí zákazníka a obchodním cílům.

Určené inženýrství (DE): Kurátorovaná a na výsledek orientovaná řešení založená na doporučených postupech a principech společnosti Microsoft, která maximalizují hodnotu vaší investice do technologie Microsoft. S vaším týmem bude po celou dobu těchto aktivit spolupracovat přední technický odborník a v případě potřeby bude využívat další odborníky

společnosti Microsoft za účelem poskytování technického poradenství přizpůsobeného vašemu prostředí, aby vám pomáhal při nasazení a/nebo optimalizaci vašich řešení Microsoft. Tyto aktivity obsahují integrované předem definované proaktivní služby zaměřené na konkrétní výsledky, včetně služeb, které sahají od posouzení a plánování přes zvyšování kvalifikace a design až po konfiguraci a implementaci.

Předpoklady a omezení pro konkrétní služby

- Pokud budete chtít požádat o podporu služeb DE, musíte mít aktuální smlouvu o poskytování služeb Microsoft Unified Support. Pokud platnost vaší smlouvy o poskytování služeb Microsoft Unified Support vyprší nebo bude tato smlouva ukončena, budou vaše služby DE ukončeny ke stejnému datu.
- Služby DE jsou k dispozici v běžné pracovní době (od 9:00 do 17:30) místního standardního času, s výjimkou státních svátků a víkendů.
- Služby DE podporují konkrétní produkty a technologie společnosti Microsoft, které jste si vybrali a jsou uvedeny ve vaší objednávce práce.
- Služby DE jsou poskytovány pro jedno pracoviště podpory v určeném místě podpory podle údajů v objednávce práce.
- Služby DE jsou poskytovány vzdáleně, pokud nebude předem písemně sjednáno něco jiného. V případě, když jsou návštěvy přímo na pracovišti vzájemně sjednány a nejsou předplaceny, budeme vám účtovat přiměřené cestovné a výdaje.

Další proaktivní	Plán
Proaktivní kredity	+

Proaktivní kredity: Hodnota vyměnitelných služeb uváděná na vaší objednávce práce v kreditech. Proaktivní kredity lze potom vyměnit za nebo použít na jednu nebo více definovaných doplňkových služeb, jak je popsáno v tomto dokumentu, přičemž platí aktuální sazby poskytnuté příslušným zástupcem služeb Microsoft Services. Po zvolení dostupné doplňkové služby odečteme její hodnotu z vašeho zůstatku kreditů se zaokrouhlením na nejbližší jednotku.

Reaktivní služby

Reaktivní služby pomáhají řešit problémy ve vašem prostředí Microsoft a jsou obvykle využívány na vyžádání. Následující reaktivní služby jsou zahrnuty podle potřeby pro aktuálně podporované produkty a služby online společnosti Microsoft, pokud není uvedeno jinak ve vaší objednávce práce. Veškerá reaktivní podpora je dodávána vzdáleně.

Typy reaktivních služeb	
Poradenství	✓

Typy reaktivních služeb	
Podpora řešení problémů	✓
Správa reaktivní podpory	✓
Analýza hlavní příčiny	+
Doplněk správy reaktivní podpory	+

✓ – zahrnuto jako součást základního balíčku.

+ - doplňková služba, která může být zakoupena.

Poradenství: Telefonická podpora v případě krátkodobých (omezených na 6 a méně hodin) a nepředvídatelných problémů pro odborníky v oblasti IT. Poradenství může zahrnovat rady, návody a předávání znalostí s cílem pomoci vám s nasazením a implementací technologií společnosti Microsoft tak, aby nenastaly obvyklé problémy s podporou a snížila se pravděpodobnost výpadků systému. Do poradenských služeb nespadá architektura, vývoj řešení a scénáře přizpůsobení.

Podpora řešení problémů: Tato pomoc s řešením problémů se specifickými příznaky zjištěnými při použití produktů společnosti Microsoft zahrnuje řešení konkrétního problému, chybové zprávy nebo funkce produktu Microsoft, která nefunguje požadovaným způsobem. Řešení incidentů lze zahájit telefonicky nebo odesláním informací přes web. Požadavky na podporu služeb a produktů, na něž se nevztahuje příslušný online portál podpory služeb, jsou spravovány z online portálu služeb Microsoft.

Definice závažnosti a časy počáteční odezvy odhadnuté společností Microsoft jsou podrobně popsány v následujících tabulkách odezvy. Pojem „odezva na první zavolání“ je definován jako počáteční neautomatický kontakt po telefonu nebo e-mailem.

Na základě vašeho požadavku můžeme spolupracovat s jinými dodavateli technologií, abychom pomohli vyřešit složité problémy plynoucí ze vzájemné funkční spolupráce produktů od více dodavatelů; za podporu svého produktu však odpovídá jeho příslušný poskytovatel.

Závažnost incidentu určuje úroveň reakce společnosti Microsoft, odhadovanou dobu první reakce a vaše povinnosti. Vaší povinností je na základě konzultace s námi určit obchodní dopady na vaši organizaci a společnost Microsoft přiřadí vhodnou úroveň závažnosti. Pokud to dopad na firmu vyžaduje, můžete si během období účinnosti incidentu vyžádat změnu úrovně závažnosti.

Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
<p>Závažnost 1</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy je mimo provoz:</p> <p>Firma je ohrožena. Úplná ztráta kriticky důležitých aplikací nebo řešení.</p> <p>Vyžaduje okamžitou pozornost</p>	<p>Komponenty Azure¹</p> <p>– odezva na první zavolání do 15 minut nebo méně</p> <p>Všechny další produkty a služby</p> <p>– odezva na první zavolání do jedné hodiny nebo méně</p> <p>Přiřazen pracovník pro kritické situace²</p> <p>Nepřetržité úsilí 24 h/7 dní v týdnu³</p> <p>Rychlá eskalace uvnitř společnosti Microsoft produktovým týmům</p> <p>Podle potřeby – oznámení situace našim výkonným manažerům</p>	<p>Oznámení situace vašim výkonným manažerům, pokud to budeme požadovat</p> <p>Přidělení příslušných zaměstnanců, aby bylo možné zajistit nepřetržité úsilí³</p> <p>Rychlý přístup a odezva</p> <p>Oznámení telefonicky nebo na webu</p>
<p>Závažnost A</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy má snížený výkon:</p> <p>Významná ztráta nebo zhoršení úrovně služeb</p> <p>Vyžaduje pozornost do jedné hodiny</p>	<p>První telefonická reakce do jedné hodiny nebo dříve</p> <p>Dohled v případě kritické situace²</p> <p>Nepřetržité úsilí 24 h/7 dní v týdnu²</p>	<p>Přidělení příslušných zaměstnanců, aby bylo možné zajistit nepřetržité úsilí³</p> <p>Rychlý přístup a odezva</p> <p>Oznámení telefonicky nebo na webu</p>
<p>Závažnost B</p> <p>Střední dopad na firmu:</p> <p>Střední ztráta nebo zhoršení kvality služeb, ale práce mohou přiměřeně na snížené úrovni pokračovat</p> <p>Vyžaduje pozornost do 2 pracovních hodin⁴</p>	<p>První telefonická reakce do dvou hodin nebo dříve</p> <p>Úsilí pouze během pracovní doby⁴</p>	<p>Přiřazení příslušných zaměstnanců, kteří odpovídají úsilí společnosti Microsoft</p> <p>Přístup a reakce osoby s oprávněním k řízení změn do čtyř pracovních hodin</p> <p>Oznámení telefonicky nebo na webu</p>
<p>Závažnost C</p> <p>Méně významný dopad na firmu:</p> <p>Služba v podstatě funguje s menšími nebo žádnými omezeními</p>	<p>První telefonická reakce do čtyř hodin nebo dříve</p> <p>Úsilí pouze během pracovní doby⁴</p>	<p>Přesné kontaktní údaje vlastníka případu</p> <p>Reakce do 24 hodin</p> <p>Oznámení telefonicky nebo na webu</p>

Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
---------------------	-----------------------	-----------------------

Vyžaduje pozornost do čtyř pracovních hodin⁴

¹ Uvedená reakční doba pro vaše komponenty Azure se netýká Azure StorSimple, GitHub AE, komunikačních služeb Azure Communication Services nebo správy fakturace a předplatného.

² Pracovníci pro kritické situace pomáhají podporovat rychlé vyřešení problémů zpracováním, eskalací a koordinací případu a zajištěním vhodných prostředků.

³ Pokud nezajistíte dostatečný počet zaměstnanců nebo nebudete dostatečně reagovat, abychom mohli pokračovat v řešení problému, můžeme být nuceni snížit stupeň závažnosti.

⁴ Pracovní doba je obecně definována od 09:00 do 17:30 hod. místního standardního času, s výjimkou svátků a víkendů. Pracovní doba se může ve vaší zemi mírně lišit.

Správa reaktivní podpory: Správa reaktivní podpory zajišťuje dohled nad incidenty podpory za účelem zajištění včasného vyřešení a vysoké kvality poskytované podpory. Správa reaktivní podpory se bude využívat pro správu reaktivní podpory všech požadavků na podporu.

Podle výše uvedených tabulek reakce na incidenty u incidentů se závažností B a C je tato služba dostupná na žádost zákazníka směřovanou během pracovní doby na pracovníky společnosti Microsoft, kteří také mohou na vyžádání poskytovat nové informace o eskalaci. V případě incidentů se závažností 1 a A je iniciován a automaticky aktivován proces rozšířené eskalace. Přiřazený pracovník Microsoftu zodpovídá za průběžnou technickou práci směřující k řešení problému tím, že vám poskytne informace o stavu a akčním plánu.

Pro rozšířené pokrytí mimo pracovní dobu si můžete zakoupit dodatečné hodiny správy reaktivní podpory.

Analýza hlavní příčiny: Pokud to je výslovně požadováno před uzavřením incidentu, provedeme strukturalizovanou analýzu možných příčin jednoho incidentu nebo příčin řady souvisejících problémů. Povinností vaší strany je spolupracovat s týmem společnosti Microsoft a poskytnout různé materiály, jako jsou například soubory protokolu, trasování sítě nebo jiný diagnostický výstup. Analýza hlavní příčiny je k dispozici pouze pro určité technologie společnosti Microsoft a mohou se na ni vztahovat další poplatky.

Doplňek správy reaktivní podpory: Můžete se rozhodnout, že si zakoupíte dodatečné hodiny pro poskytování správy reaktivní podpory. Tito pracovníci budou svoji činnost vykonávat na dálku a poskytovat službu během pracovní doby v časovém pásmu, které je písemně sjednáno. Tato služba je poskytována v angličtině, může být poskytována i v jazyce, kterým hovoříte, je-li k dispozici. Tato služba také závisí na dostupnosti pracovníků společnosti Microsoft.

Správa poskytování služby

Správa poskytování služby (SDM) je součástí vašich služeb podpory, pokud není ve vaší objednávce práce uvedeno jinak. Doplnkové služby správy poskytování služeb mohou přidány při zakoupení doplňkových služeb nebo rozšířených služeb a řešení.

Služby správy poskytování služeb (SDM) jsou poskytovány digitálně a určeným správcem účtů podpory úspěchu zákazníků. Tento jmenovaný pracovník může svoji činnost vykonávat na dálku nebo přímo na pracovišti.

Rozsah správy poskytování služby (SDM)

Jsou k dispozici následující služby správy poskytování služeb (SDM) :

Typy služeb správy poskytování služby	Plán
Povolení zákaznické organizace	✓
Pokyny k produktům, službám a aktualizacím zabezpečení od společnosti Microsoft	✓
Vývoj a správa programu	✓
Onboarding služby Unified Enterprise Support	✓
Program úspěchu cloudu	+
Architekt cloudových řešení – Advokát vývojářů	✓ ¹
Správa vztahů s vedoucími pracovníky	✓
Doplňěk správy poskytování služby	+
Správa poskytování služeb u zákazníka	+

✓ – zahrnuto jako součást základního balíčku.

+ - doplňková služba, která může být zakoupena.

✓¹ – Doplňkové služby, které může společnost Microsoft poskytovat.

Povolení organizace zákazníka: Pokyny a informace poskytnuté vašemu jmenovanému správci služeb podpory ohledně toho, jak spravovat využívání služeb Unified Support a připravit vás na používání digitálních a reaktivních služeb Unified Support.

Pokyny k produktům, službám a aktualizacím zabezpečení od společnosti Microsoft: Informace, které vám sdělujeme o důležitých připravovaných funkcích a změnách produktů a služeb a o bulletiních zabezpečení pro technologie Microsoft.

Vývoj a správa programu: Činnosti určené pro plánování, navrhování a správu vašich služeb programu podpory napříč celou vaší organizací, které vám pomáhají realizovat vyšší hodnotu z vašich investic do technologie a služeb společnosti Microsoft. Společnost Microsoft může doporučovat různé služby určené k tomu, aby vám pomohly dosahovat klíčových obchodních a technologických výsledků, využívat funkce obsažené ve vaší podpoře se základním balíčkem a doplňkové služby, které si můžete zakoupit.

Onboarding služby Unified Support: Činnosti na podporu vašeho zahájení využívání služeb Unified Support, včetně úvodu do samoobslužných funkcí a jejich propagace na portálu online podpory, s cílem zajistit včasné využívání služeb Unified Support.

Program úspěchu cloudu: Služby plánování a poskytování, které vám mají pomoci dosáhnout konkrétních výsledků cloudu, vám umožňují urychlit implementaci, přijetí a zhodnocení cloudových technologií společnosti Microsoft.

Architekt cloudových řešení – Advokát vývojářů: Pracovník podpory společnosti Microsoft zaměřený na vývoj, který bude poskytovat strategické poradenství a vedení s cílem urychlit inovace a podpořit efektivitu během celého životního cyklu vývoje softwaru. Společnost Microsoft může přidělit omezený počet těchto pracovníků podle toho, co budou podmínky umožňovat.

Správa vztahů s vedoucími pracovníky: Sada aktivit zajišťující, aby byl tým podpory společnosti Microsoft v souladu se strategickými prioritami vaší organizace a zapojoval se do aktivit spolu s klíčovými osobami s rozhodovací pravomocí v oblasti obchodu a technologií.

Doplňek správy poskytování služby: Můžete se rozhodnout, že si zakoupíte doplňkové přizpůsobené zdroje správy poskytování služby k poskytování souvisejících služeb (v rámci předem určeného rozsahu práce), které nejsou výslovně popsány v tomto dokumentu. Tato služba také závisí na dostupnosti pracovníků společnosti Microsoft. Tyto zdroje (pracovníci) budou svoji činnost vykonávat na dálku nebo přímo na pracovišti. Pokud je poskytována na místě, budou platit níže uvedená omezení.

Správa poskytování služeb u zákazníka: Můžete si vyžádat návštěvy svého správce účtů podpory úspěchu zákazníků na místě, které mohou vyžadovat další poplatky za návštěvu. Tato služba také závisí na dostupnosti pracovníků společnosti Microsoft.

2.3 Rozšířené služby a řešení

Kromě těchto služeb poskytovaných v rámci základního balíčku nebo doplňkových služeb je možné zakoupit následující volitelné rozšířené služby a řešení. Rozšířené služby a řešení jsou k dispozici za dodatečný poplatek a mohou být definovány v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce.

Služba	Plán
Rozšířené určené inženýrství	+
Sjednocená rozšířená odezva	+
Rychlá odezva	+
Správa událostí Azure	+
O365 Engineering Direct	+
Vývojářská podpora	+ ¹
GitHub Engineering Direct	+
Podpora pro klíčové cíle	+
Azure Engineering Direct	+
Reakce společnosti Microsoft na kybernetické bezpečnostní incidenty	+

+ - doplňková služba, která může být zakoupena.

+¹ - Doplňková služba, kterou lze zakoupit (je k dispozici v omezeném maximálním množství).

Rozšířené určené inženýrství

Rozšířené určené inženýrství (EDE): Vlastní služba, která zajišťuje hluboké a průběžné technické zapojení pro zákazníky se složitými scénáři. Tato nabídka je vymezena tak, aby odpovídala potřebám a výsledkům zákazníka tak, že jim bude poskytnut určený technik, který si vytvoří hluboké znalosti prostředí či řešení zákazníka a bude podporovat obchodní cíle zákazníka, mimo jiné optimalizaci zatížení, přijetí nebo podporovatelnost. Služby EDE lze zakoupit jako předdefinované nabídky nebo jako blok vlastní pracovní doby, kterou lze využít k dodání vymezených proaktivních služeb.

Jsou-li služby EDE zakoupeny jako počet hodin, pak se počet hodin služeb EDE odečte od vašeho celkového počtu zakoupených hodin tak, jak budou využívány a poskytovány.

Předdefinované nabídky služeb EDE jsou přizpůsobené vašemu prostředí a pomáhají vám dosáhnout požadovaných cílů. Tyto nabídky zahrnují potřebné předem definované zabudované proaktivní služby.

Služby EDE jsou zaměřeny na následující oblasti:

- Pomáhat udržovat obsáhlý přehled o aktuálních a budoucích požadavcích vaší firmy a konfiguraci prostředí vašich informačních technologií pro optimalizaci výkonnosti.
- Dokumentace a sdílení doporučení pro používání výsledků souvisejících se službami podpory (například hodnocení podpory, kontroly stavu, semináře a programy na posouzení rizik)
- Zajištění konzistence vašich provozních aktivit a činností v rámci nasazení s plánovanými a aktuálními implementacemi technologií společnosti Microsoft.
- Zdokonalení technických a provozních dovedností vašich IT pracovníků.
- Vyvíjet a implementovat strategie k zabránění budoucím incidentům a zvýšit systémovou dostupnost vašich zahrnutých technologií společnosti Microsoft.
- Pomoci identifikovat hlavní příčiny opakovaných incidentů a poskytnout doporučení k zabránění budoucích narušení v rámci určených technologií společnosti Microsoft

Bez ohledu na způsob zakoupení služeb EDE jsou pracovníci přiděleni a přiřazeni (se stanovením jejich priority) na základě smlouvy uzavřené mezi stranami během úvodního setkání. Příslušné informace jsou zdokumentovány v rámci plánu poskytování služeb. Zákazník z více zemí musí přiřadit služby EDE k místu při uzavírání smlouvy před poskytnutím služby Plánování.

Předpoklady a omezení pro konkrétní služby

- Pokud budete chtít požádat o podporu služeb EDE, musíte mít aktuální smlouvu o poskytování služeb Microsoft Unified Support. Pokud platnost vaší smlouvy o poskytování služeb Microsoft Unified Support vyprší nebo bude tato smlouva ukončena, vaše služby EDE budou ukončeny ke stejnému datu.
- Služby EDE jsou k dispozici v běžné pracovní době (od 9:00 do 17:30) místního standardního času, s výjimkou státních svátků a víkendů.
- Služby EDE podporují konkrétní produkty a technologie společnosti Microsoft, které jste si vybrali a jsou uvedeny ve vaší objednávce práce.
- Služby EDE jsou poskytovány pro jedno pracoviště podpory v určeném místě podpory podle údajů v objednávce práce.

- Služby EDE jsou poskytovány vzdáleně, pokud nebude předem písemně sjednáno něco jiného. V případě, když jsou návštěvy přímo na pracovišti vzájemně sjednány a nejsou předplaceny, budeme vám účtovat přiměřené cestovné a výdaje.

Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE): Hluboké a trvalé technické zapojení zaměřené na urychlené řešení reaktivních incidentů podpory v souladu s konkrétními produkty a online službami Microsoft, které jste si vybrali a uvedli ve své objednávce. Služby REDE bude poskytovat pověřený inženýr, který získá hluboké znalosti o vašem používání produktů a online služeb Microsoft ve vašem prostředí. Hodiny služby REDE se odečítají od celkového počtu zakoupených hodin, jakmile jsou využity a dodány.

Služby EDE jsou zaměřeny na následující oblasti:

- Uspořádání úvodní schůzky za účelem projednání priorit a doporučení. Výsledky tohoto setkání budou zaznamenány v plánu poskytování služeb.
- Podílet se na řešení incidentů podpory se závažností 1 a závažností A.
- Podílet se na vaší žádost na řešení dalších incidentů podpory s jinými stupni závažnosti.
- Fungovat ve spolupráci se službami správy poskytování služby a správy reaktivní podpory, jakož i s dalšími zdroji společnosti Microsoft zapojenými do činností souvisejících s incidenty podpory s cílem zajistit účinné a efektivní řešení incidentů reaktivní podpory a plánování prevence budoucích incidentů.
- **Reaktivní služby**
 - Rozvíjí a udržují hluboké znalosti o používání našich produktů a online služeb ve vašem prostředí a implementují tyto znalosti při činnostech souvisejících s řešením incidentů podpory.
 - Poskytují pracovníkům technické podpory společnosti Microsoft informace o používání našich produktů a online služeb ve vašem prostředí.
 - Poskytují rozšířené znalosti pro odstraňování chyb a problémů s cílem usnadnit rychlé řešení incidentů podpory.
 - Pokud je to u příslušných produktů a online služeb společnosti Microsoft možné, zahrnují analýzu hlavních příčin incidentů s kritickým dopadem na podnikání a poskytují doporučení, jak lze podobné problémy v budoucnu zmírnit.
 - Kromě toho může inženýr poskytující služby REDE podle potřeby zapojit další technické zdroje.
- **Proaktivní služby**
 - Dokumentují a sdílejí s vámi doporučení týkající se využívání služeb proaktivní podpory (např. přezkumy podporovatelnosti, kontroly stavu, workshopy a programy hodnocení rizik) s cílem identifikovat příležitosti ke zlepšení provozuschopnosti a zmírnění narušení kritických podnikových funkcí.
 - Na vaši žádost může inženýr poskytující služby REDE provést dohodnuté proaktivní služby.

Předpoklady a omezení pro konkrétní služby

- Abychom vám mohli poskytovat služby REDE, mít uzavřenou smlouvu o poskytování služeb Microsoft Unified Support. Pokud platnost vaší smlouvy o poskytování služeb Microsoft Unified Support vyprší nebo bude tato smlouva ukončena, vaše služby REDE budou ukončeny ke stejnému datu.
- Inženýr poskytující služby REDE je přidělen jako doplněk ke zdroji technického řešení společnosti Microsoft pro řešení incidentů podpory.
- Služby REDE jsou k dispozici v běžné pracovní době (od 9:00 do 17:30) místního standardního času, s výjimkou státních svátků a víkendů.
- Služby REDE jsou poskytovány na určeném místě (místech) podpory, kde jsou tyto služby zakoupeny, jak je uvedeno ve vaší objednávce.
- Služby REDE jsou poskytovány vzdáleně, pokud nebude předem písemně sjednáno něco jiného. V případě dohodnuté nepředplacené návštěvy přímo na pracovišti vám budeme účtovat přiměřené cestovné a výdaje.
- Služby REDE nemění dobu reakce na incidenty reaktivní podpory, která platí v rámci jiných nabídek podpory společnosti Microsoft, na které máte nárok.

Vaše povinnosti

Optimalizace přínosů vašich služeb REDE je podmíněna plněním následujících povinností. Nedodržení následujících povinností může mít za následek zpoždění služby nebo může omezit naši možnost provádět služby.

- Poskytnete inženýrovi poskytujícímu služby REDE potřebné údaje, školení, dokumentaci a další komunikaci podle potřeby, abyste mu usnadnili získání hlubokých znalostí o používání našich produktů a online služeb ve vašem prostředí.
- Musíte iniciovat požadavky na řešení incidentů podpory a aktivně se s námi podílet na diagnostice a řešení incidentů podpory.
- Musíte jednat jako správce svého prostředí.
- Na vyžádání musíte poskytnout informace o řešení problémů (například soubory protokolu ladění a trasování).

Sjednocená rozšířená odezva

Sjednocená rozšířená odezva: Sjednocená rozšířená odezva (UER) poskytuje urychlenou reaktivní podporu pro vaše produkty a cloudové služby s rychlejším směřováním všech incidentů v kritických situacích („kritické situace“) a přidělením zdrojů z týmu vašeho senior incident manažera určených pro lepší reaktivní správu incidentů. Zákazníci si mohou zakoupit Sjednocenou rozšířenou odezvu navíc ke své smlouvě o základní podpoře Unified Enterprise nebo ji mohou přidat v kterémkoli okamžiku během doby platnosti aktivní smlouvy o základní podpoře Unified Enterprise.

Aby se vám dostalo podpory UER pro vaše produkty a cloudové služby Microsoft, incident je nutno odeslat telefonicky nebo přes web. Pokud budou vaše žádosti o podporu řešení problémů otevřeny na úrovni závažnosti 1 nebo A, budou automaticky směřovány s rozšířenou dobou odezvy a tým vašeho senior incident manažera bude automaticky přiřazen pro správu incidentu.

Senior incident manažera: Služba senior incident manažera je pro všechny žádosti o podporu řešení problémů na úrovni závažnosti 1 nebo A k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce. Zákazníkům je přidělen určený fond zaměstnanců se znalostí obchodních cílů a prostředí zákazníka. Tito zaměstnanci jsou přiděleni navíc k zaměstnancům řešícím technické problémy a jsou odpovědní za dohled nad všemi incidenty podpory pro kritické situace za účelem zajištění včasného vyřešení a vysoké kvality poskytované podpory. Tým senior incident manažera určený pro zákazníka lze kontaktovat přímo e-mailem 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a ten bude zajišťovat průběžný technický pokrok tím, že vám bude poskytovat časté aktualizace stavu a eskalace a akční plán.

U jakéhokoli incidentu závažnosti 1 člen týmu senior incident manažera rovněž zajistí kontrolu řešení incidentu spolu se zákazníkem, account manažerem pro podporu úspěchu zákazníků a dalšími členy vašeho account týmu s cílem posílení vašeho podnikání a předcházení budoucím výpadkům a problémům. Během schůzky poskytne člen týmu senior incident manažera přehled o reakcích na incidenty, včetně úspěchů a oblastí, které je třeba zlepšit, a bude spolupracovat s vaším account manažerem pro podporu úspěchu zákazníků na doporučeních za účelem nápravy, aby se proaktivně snižovaly budoucí případy a upevňovala vaše řešení.

Analýza hlavní příčiny (RCA) je k dispozici pouze pro určité technologie společnosti Microsoft a mohou se na ni vztahovat další poplatky. RCA není součástí služby Sjednocené rozšířené odezvy, ale může být vyžádána od vašeho manažera zákaznické podpory Unified Support (CSAM) nebo senior incident manažera v průběhu incidentu. Člen týmu vašeho senior incident manažera vás bude informovat, zda je rovněž k dispozici analýza základní příčiny RCA pro dotčenou technologii Microsoft, zda provedením RCA vzniknou dodatečné náklady, a bude spolupracovat s vaším manažerem pro podporu úspěchu zákazníků na zahájení RCA, pokud bude k dispozici a bude zákazníkem před uzavřením incidentu výslovně požadována. Povinností vaší strany je spolupracovat s týmem společnosti Microsoft a poskytnout různé materiály, jako jsou například soubory protokolu, trasování sítě nebo jiný diagnostický výstup potřebný pro dokončení RCA.

Aby měl tým vašeho senior incident manažera základní znalosti o vašich cílech a prostředí, musíte v případě požadavku poskytnout dokumentaci a účastnit se aktivit onboardingu během prvních 60 dní smluvního období.

Tito zaměstnanci budou svoji činnost vykonávat na dálku. Služba senior incident manažera je poskytována v angličtině, čínštině a japonštině. V této nabídce není možné poskytovat služby senior incident manažera podle omezených regionů, požadovaných občanství nebo prověřených dodavatelských zdrojů.

Reaktivní služby sjednocené rozšířené odezvy (UER) pomáhají řešit problémy ve vašem prostředí Microsoft a jsou obvykle využívány na vyžádání. Poskytované reaktivní služby jsou zahrnuty podle potřeby pro aktuálně podporované produkty a online služby společnosti Microsoft, pokud není uvedeno jinak ve vaší objednávce práce. Veškerá reaktivní podpora je dodávána vzdáleně. Kromě reaktivních služeb podle potřeby je v ceně zahrnuto stanovené množství hodin správy reaktivní podpory a správy poskytování služeb, které váš tým senior incident manažera a manažer pro podporu úspěchu zákazníků využijí při zaváděcích činnostech, čtvrtletních schůzkách s členem vašeho týmu senior incident manažera a vyhodnocení po incidentech závažnosti 1. Další nebo častější schůzky jsou k dispozici na vyžádání a po předchozí dohodě se společností Microsoft, pokud jsou k dispozici zdroje, pokud se rozhodnete zakoupit další hodiny nad rámec hodin zahrnutých v ceně, abyste zajistili dodatečné řízení reaktivní podpory a řízení dodávek služeb ze strany vašeho týmu senior incident manažera a manažera pro podporu úspěchu zákazníků

Sjednocenou rozšířenou odezvu (UER) je třeba zakoupit pouze pro lokalitu hostitelské země, pokud má zákazník sjednocenou smlouvu pro více zemí. Jako reaktivní rozšířené řešení mohou být všechny služby UER poskytovány na dálku v jiných lokalitách a v hostitelské zemi, s výjimkou zahrnutých hodin správy

poskytování služeb, které budou přiděleny hostitelskou zemí a spravovány manažerem pro podporu úspěchu zákazníků hostitelské země.

Závažnost a situace Sjednocené rozšířené odezvy	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
Závažnost 1 Kriticky důležitý systém firmy je mimo provoz: Firma je ohrožena. Úplná ztráta kriticky důležité aplikace nebo řešení. Vyžaduje okamžitou pozornost	Komponenty Azure ¹ – odezva na první zavolání do 15 minut nebo méně Všechny další produkty a služby – odezva na první zavolání do 30 minut nebo méně Automaticky přiřazen senior incident manažer ² Nepřetržité úsilí 24 h/7 dní v týdnu ³ Rychlá eskalace uvnitř společnosti Microsoft produktovým týmům Podle potřeby – oznámení situace našim výkonným manažerům	Oznámení situace vašim výkonným manažerům, pokud to budeme požadovat Přidělení příslušných zaměstnanců, aby bylo možné zajistit nepřetržité úsilí ³ Rychlý přístup a odezva Oznámení telefonicky nebo na webu
Závažnost A Kriticky důležitý systém firmy má snížený výkon: Významná ztráta nebo zhoršení úrovně služeb Vyžaduje pozornost do 30 minut	Odezva na první zavolání do 30 minut Automaticky ² přiřazen senior incident manažer Nepřetržité úsilí 24 h/7 dní v týdnu ²	Přidělení příslušných zaměstnanců, aby bylo možné zajistit nepřetržité úsilí ³ Rychlý přístup a odezva Oznámení telefonicky nebo na webu

¹ Uvedená reakční doba pro vaše komponenty Azure se netýká služeb US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, komunikačních služeb A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh nebo Universal Print.

² Pracovníci Senior incident manažera pomáhají rychle řešit problémy prostřednictvím zapojení do případu, eskalace, zajištění zdrojů a koordinace.

³ Pokud nezajistíte dostatečný počet zaměstnanců nebo nebudete dostatečně reagovat, abychom mohli pokračovat v řešení problému, můžeme být nuceni snížit stupeň závažnosti.

Rychlá odezva

Rychlá odezva: Rychlá odezva poskytuje urychlenou reaktivní podporu pro vaše cloudové služby tím, že podle potřeby směřuje incidenty podpory na technické odborníky a zajišťuje zapojení provozních týmů cloudové služby.

Aby bylo možné získat služby rychlé odezvy pro vaše komponenty Microsoft Azure, incidenty je nutno odeslat prostřednictvím příslušného portálu cloudové služby. Vaše požadavky na podporu při řešení problémů budou směřovány přímo na tým inženýrů podpory rychlé odezvy se znalostmi v oblasti

cloudových služeb. Zatímco řešení některých incidentů může vyžadovat zdroje od profesionálů standardní podpory, tým Rapid Response si ponechává primární odpovědnost za incidenty 24 hodin, 7 dní v týdnu 365 dní v roce.

Co se týká komponent Azure, doby odezvy v rámci řešení jsou uvedené v tabulce níže a nahrazují veškeré očekávané doby odezvy podpory v rámci základního balíčku. Rapid Response nepokrývá služby Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 nebo Microsoft Mesh.

Rychlá odezva na zakoupení závisí na dostupnosti pracovníků. Ohledně podrobností o dostupnosti se prosím poraďte se svým správcem účtů podpory úspěchu zákazníků.

Závažnost a situace rychlé odezvy	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
<p>Závažnost 1</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy je mimo provoz:</p> <p>Firma je ohrožena. Úplná ztráta kriticky důležité aplikace nebo řešení</p> <p>Ztráta klíčového podnikového procesu, práce nemůže adekvátně pokračovat</p> <p>Vyžaduje pozornost do 15 minut</p>	<p>Odezva na první zavolání do 15 minut</p> <p>Nepřetržitá služba – 24 hodin denně¹</p> <p>Přístup ke zkušeným odborníkům společnosti Microsoft²</p> <p>Rychlá eskalace týmům provozu cloudové služby v rámci společnosti Microsoft</p>	<p>Oznámení situace vašim výkonným manažerům, pokud to budeme požadovat</p> <p>Vyhrazení příslušných pracovníků pro zajištění nepřetržité činnosti¹</p> <p>Rychlý přístup a odezva</p>
<p>Závažnost A</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy má snížený výkon:</p> <p>Významná ztráta nebo zhoršení úrovně služeb</p>	<p>Podle potřeby – oznámení situace našim výkonným manažerům</p>	

¹ Pokud nezajistíte adekvátní pracovníky nebo nebudete dostatečně reagovat, abychom mohli pokračovat v řešení problému, můžeme být nuceni úroveň nepřetržité služby downgradovat

² Služby podpory řešení problémů v rámci rychlé odezvy jsou dostupné jen v angličtině a japonštině.

Správa událostí Azure

Správa událostí Microsoft Azure Event Management („AEM“): AEM poskytuje rozšířenou proaktivní a reaktivní podporu během plánovaných kritických obchodních událostí zákazníka.

Před definovaným obdobím události tým AEM provede posouzení události a daného řešení, poskytne doporučení ke zmírnění zjištěných rizik a během definovaného období bude k dispozici 24/7, aby zajistil pokrytí události.

Za kritickou obchodní událost považujeme činnost, kterou zákazník očekává v daném okamžiku a která představuje pro zákazníka velké riziko/dopad, a proto vyžaduje vyšší úroveň dostupnosti a výkonnosti služeb.

Příklady kritických obchodních událostí:

- Předvídatelné vysoké zatížení stávajícího řešení
- Nasazení nové funkce do stávajícího řešení Azure
- Nasazení nového řešení do Azure
- Migrace z lokálního řešení nebo od jiného poskytovatele cloudu do Azure

AEM poskytuje podporu pro kritické obchodní události, které využívají základní služby Microsoft Azure. Každá událost pokrývá jediné řešení Azure, pokud je zapotřebí podpora pro více řešení Azure, musí si zákazník zakoupit další události. Řešení Azure je definováno jako sada předplatných Azure a prostředků Azure, které se spojují do společného obchodního výsledku za účelem poskytování produktů nebo služeb zákazníkům. AEM zákaznické řešení vyhodnotí během období pro posouzení před událostí a zákazníkovi písemně sdělí zjištěná rizika.

V rámci aktivit před událostí AEM:

- Posoudí vaše řešení a seznámí se s ním.
- Bude identifikovat možné problémy a rizika ovlivňující dobu provozuschopnosti a stabilitu.
- Provádí hodnocení kapacity a odolnosti na platformě Azure.

AEM poskytne písemnou dokumentaci výsledků tohoto posouzení včetně akcí ke zmírnění možných rizik ovlivňujících dobu provozu a stabilitu.

Kritickým obchodním událostem se může dostat až pět (5) po sobě jdoucích kalendářních dnů pokrytí; zákazníci se mohou rozhodnout zakoupit si tolik kritických obchodních událostí, kolik je zapotřebí, aby běžely po sobě a pokryly celou dobu trvání předpokládané poptávky, pokud bude delší než pět (5) po sobě jdoucích kalendářních dnů.

Správa událostí Azure závisí na dostupnosti pracovníků, podrobnosti ohledně dostupnosti konzultujte se svým account manažerem pro podporu úspěchu zákazníků. S výjimkou kritických obchodních událostí, které byly naplánovány předem a písemně potvrzeny minimálně 6 kalendářních týdnů před začátkem události, nebude podpora poskytována, pokud s tím společnost Microsoft nebude souhlasit. Pokud se společnost Microsoft rozhodne přijmout událost oznámenou s kratším předstihem, může dle svého uvážení zmenšit rozsah posouzení před událostí. Služba AEM může být zrušena, pokud zákazník není schopen poskytnout odpovídající zdroje nebo reakce po celou dobu poskytování služby AEM.

Služba AEM je k dispozici pouze pro zákazníky, kteří mají řešení v Azure Public Cloud. Služba AEM není k dispozici pro zákazníky, kteří mají cloudové prostředí Azure pro státní správu. Služba AEM je k dispozici pouze v angličtině a nenabízí žádné služby podpory v místním jazyce.

U řešení Azure Cloud by během události žádosti o služby pro incident související s událostí měly být podávány přes Microsoft Azure portal, včetně AEM v popisu případu.

Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
<p>Závažnost 1</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy je mimo provoz:</p> <p>Firma je ohrožena. Úplná ztráta kriticky důležité aplikace nebo řešení</p> <p>Ztráta klíčového podnikového procesu, práce nemůže adekvátně pokračovat</p> <p>Vyžaduje pozornost do 15 minut</p>	<p>Odezva na první zavolání do 15 minut nebo méně a rychlá eskalace uvnitř společnosti Microsoft²</p> <p>Po 30 minutách nebo méně je přiřazen pracovník pro kritické situace.</p> <p>Nepřetržitá služba – 24 hodin denně¹</p>	<p>Oznámení situace vašim výkonným manažerům, pokud to budeme požadovat</p> <p>Vyhrazení příslušných pracovníků pro zajištění nepřetržité činnosti¹</p> <p>Rychlý přístup a odezva</p>
<p>Závažnost A</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy má snížený výkon:</p> <p>Významná ztráta nebo zhoršení úrovně služeb</p>	<p>Přístup ke zkušeným odborníkům společnosti Microsoft a rychlá eskalace produktovým týmům v rámci společnosti Microsoft</p> <p>Zapojení techniků podpory, kteří znají konfiguraci vašeho řešení. Je-li to relevantní, mohou tito technici pomáhat a zjednodušit proces správy incidentů</p> <p>Podle potřeby – oznámení situace našim výkonným manažerům</p>	

¹ Pokud nezajistíte adekvátní pracovníky nebo nebudete dostatečně reagovat, aby nám to pomohlo pokračovat v úsilí o řešení problému, může být společnost Microsoft nucena úroveň nepřetržitých služeb downgradovat.

² Služby podpory v rámci AEM jsou dostupné jen v angličtině.

Pro veškeré případy otevřené během okna reaktivní podpory poskytne společnost Microsoft shrnutí po události a zajistí, aby tyto případy byly vyřešeny.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: Poskytuje rozšířenou podporu pro základní workloady vašich produkčních uživatelů Microsoft Office 365, která zahrnuje prioritní přístup k technickému týmu Office 365. Tato služba bude k dispozici pro uvedeného (ho) uživatele, je k dispozici za dodatečný poplatek a je definována v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce.

Vývojářská podpora

Vývojářská podpora: Poskytuje technickou podporu založenou na cloudu a znalostech produktů zahrnujících celý životní cyklus vývoje aplikací pro vývojáře zákazníka, kteří vytváří, nasazují a podporují aplikace na platformě společnosti Microsoft. Vývojářská podpora zahrnuje komplexní podporu poskytující zákazníkům služby v oblasti architektury cloudu, posouzení chyb zabezpečení, řešení ALM/DevOps, životního cyklu vývoje zabezpečení, revize kódu, výkonu a monitorování, modernizace aplikací, implementace a správy IoT, školení a testování. Vývojářská podpora je k dispozici za dodatečný poplatek.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: Poskytuje zákazníkům přednostní přístup k určenému týmu podpory GitHub a jmenovanému inženýrovi pro spolehlivost zákazníků GitHub (CRE). Součástí nabídky GitHub Engineering Direct jsou navíc čtvrtletní revize včetně proaktivního poradenství na základě kontrol stavu a analýzy ticketů.

Podpora pro zásadní obchodní řešení

Podpora pro zásadní obchodní řešení: Poskytuje vyšší úroveň podpory pro definovanou sadu produktů a služeb online společnosti Microsoft, které tvoří vaše důležité obchodní řešení, podle zadání v objednávce práce. Podpora pro klíčové cíle (SfMC) poskytuje přizpůsobený program služeb podpory, je k dispozici za dodatečný poplatek a je definována v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce. Musíte mít aktuální smlouvu o poskytování služeb SfMC Microsoft Unified Support. Pokud platnost vaší smlouvy o poskytování služeb Microsoft Unified Support vyprší nebo bude tato smlouva ukončena, vaše služby SfMC budou ukončeny ke stejnému datu.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct:

1. Přehled a rozsah pokrytí

Služba Azure Engineering Direct (AED) poskytuje rozšířenou podporu pro produkční prostředí Microsoft Azure zákazníka a zahrnuje prioritní přímý přístup k týmu inženýrů služeb Azure.

Cílem služeb AED je urychlit dosažení hodnoty registrovaných služeb Azure zákazníka díky silným technickým dovednostem týmu AED, jeho hlubokým znalostem zákazníka a možnosti zapojit hlavní inženýrskou organizaci Azure. Díky tomu mohou služby AED hájit zájmy zákazníků v oblasti inženýrství a poskytovat jim služby šité na míru, aby lépe vyhovovaly jejich technickým obchodním potřebám.

Tato rozšířená služba podpory bude k dispozici pouze všechny zákaznickovy platně licencované, komerčně vydané a obecně dostupné produkty Microsoft Azure a předplatné cloudových služeb, jak je uvedeno v příloze A této objednávky práce, a zakoupené zákazníkem nebo jeho afilací: i) podle licenčních zápisů a smluv, jak je uvedeno v příloze A; a ii) během doby účinnosti této objednávky práce. Mezi tyto produkty a předplatná nepatří ty, které k datu zahájení podpory zakoupila strana, jež není afilací zákazníka, dále jen „registrovaná předplatná“.

Poplatky za služby podpory Microsoft Unified za tuto rozšířenou službu podpory jsou založeny na struktuře odstupňovaných sazeb spolu s celkovou roční hodnotou platně licencovaných, komerčně vydaných a obecně dostupných produktů Microsoft Azure a předplatného cloudových služeb zákazníka, jak je uvedeno v příloze A této objednávky práce (společně dále jen „odhadnuté výdaje na produkt“), aby bylo možné vypočítat poplatky Microsoft Unified Azure Engineering Direct zákazníka za období podpory, jak je popsáno v objednávce práce zákazníka.

Pokud jsou odhadnuté výdaje na produkt zákazníka v době uzavření smlouvy 60 000 000 USD (šedesát milionů dolarů) nebo vyšší nebo pokud se zákazník rozhodne platit minimální cenu za rozšířené funkce, jak je uvedeno v objednávce práce, má zákazník nárok po celé období trvání smlouvy na všechny funkce uvedené v oddílech 2.1 a 2.2. Tito zákazníci jsou dále vymezeni jako „zákazníci s rozšířenými funkcemi“. Všichni další zákazníci mají nárok pouze na funkce uvedené v oddíle 2.1.

Služby AED budou u zákazníka fungovat po dobu první šedesáti (60) dnů objednávky práce za účelem zprovoznění registrovaných předplatných zákazníka. Aktivity během prvních šedesáti dnů se omezují na zprovoznění a zjišťování za účelem získávání znalostí o obchodních a technických potřebách zákazníka. Aby mohl tým AED získávat znalosti o cílech, podnikání, projektech a prostředí zákazníka, musí zákazník na požádání poskytnout dokumentaci a účastnit se aktivit zprovoznování během prvních šedesáti (60) dnů smluvního období.

Mezi technologie mimo rozsah těchto služeb podpory mimo jiné patří US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services nebo správa předplatného pro fakturaci, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh nebo Universal Print.

2. Funkce

U reaktivních scénářů by žádosti měly být iniciovány prostřednictvím případu podpory s využitím podpory řešení problémů („PRS“), jak je uvedeno v popisu služby uvedeném v objednávce práce zákazníka. Upozorňujeme, že platí standardní očekávané doby odezvy. V případě potřeby budou pro případy podpory specializovaným týmům určeny priority podle dostupnosti zdrojů.

Služby AED se řídí podle definic závažnosti incidentů, odhadnutých dob počáteční odezvy a požadavků na předložení, které jsou uvedeny v objednávce práce zákazníka. Počáteční odezva u incidentů Azure bude od techniků podpory Azure Rapid Response taková, jak je uvedeno v popise služby uvedeném v objednávce práce zákazníka.

Tito technici podpory posoudí a zjistí, zda jsou k vyřešení incidentu, který se týká pouze registrovaných předplatných zákazníka, zapotřebí další technické zdroje, a pokud ano, eskalují je na AED a v případě potřeby zapojí další vhodné týmy servisních techniků v rámci produktové skupiny na okamžitou pomoc při incidentu.

2.1 Poskytováno pro všechny zákazníky:

Rozhraní Direct Engineering: Cílem těchto služeb je podporovat a usnadňovat naléhavé potřeby zákazníků v oblasti inženýrství, aby bylo možné stanovit priority oprav a urychlit jejich přijetí.

- Pomocník v Azure Engineering. AED bude spolupracovat s týmem cloudových činností zákazníka s cílem podpořit pozitivních výsledky v projektech v rámci registrovaného předplatného, a to na základě na pochopení jejich stopy v Azure, aby bylo možné zákazníky odblokovat a zkrátit dobu ke zmírnění.
- Inženýrsky řízený krizový management. Pokud technici podpory Azure Rapid Response eskalovali incident na AED, AED se spojí se servisními týmy Azure, aby se urychlilo zapojení odborníků na danou záležitost a aktuální komunikace a řízení krizových situací a aby byla zajištěna nepřetržitá dostupnost, což zkrátí dobu potřebnou ke zmírnění. Technici podpory Azure Rapid Response mohou na AED eskalovat incidenty, které jsou v působnosti smlouvy týkající se Azure Rapid Response .
- Organizace řízení problémů. AED bude spolupracovat se zákazníkem a servisními týmy Azure, aby se předcházelo opakování kritických incidentů prostřednictvím cílených položek oprav, které zlepší odolnost zákaznické infrastruktury a stabilitu platformy Azure s cílem uzavřeného cyklu

zkušeností. AED rozšiřuje službu analýzy základní příčiny (RCA) popsanou v popise služby uvedeném v objednávce práce zákazníka. Pokud o to bude výslovně požádáno dříve než sedm (7) kalendářních dnů před uzavřením incidentu, provede AED strukturovanou analýzu možných příčin jednotlivého incidentu nebo řady souvisejících problémů omezených na produkty a cloudové předplatné zákazníka, které nemají dopad na další zákazníky. Povinností zákazníka je spolupracovat s týmem společnosti Microsoft a poskytnout různé materiály, jako jsou například soubory protokolu, trasování sítě nebo jiný diagnostický výstup. RCA jsou k dispozici pouze na vyžádání prostřednictvím zákazníka přiděleného technika AED u incidentů s dopadem na produkci. RCA bude poskytnuta do deseti (10) pracovních dní od podání žádosti nebo od zmírnění incidentu podle toho, co nastane později.

Urychlení obchodních výsledků: Tyto aktivity podporují obchodní cíle zákazníka napříč ekosystémem Azure za účelem pomoci urychlit realizaci hodnoty zákazníka s cílem zlepšit návratnost investic (ROI).

- Poskytování plánů zlepšování proaktivních služeb. AED bude ve spolupráci se servisními týmy Azure spolupracovat se zákazníkem na řešení aktuálních problémů zákazníků pomocí analýzy nově vznikajících trendů. Tato analýza se může zaměřit na různé oblasti včetně odolnosti, zabezpečení, výkonu nebo nákladové optimalizace řešení zákazníka a může vést k doporučením, která by mohl zákazník implementovat. Může rovněž zahrnovat takové činnosti, jako jsou simulace incidentů, zmírňování rizikové infrastruktury a podpora předprodukčního testování, která je přiměřená k zaměření analýzy. Během dvanáctiměsíčního období mohou být požadovány dva (2) plány zlepšování služeb (SIP).
- Podpora pro klíčové projekty zákazníka. AED se spojí s dalšími funkcemi ve společnosti Microsoft přidělenými zákazníkovi a týmy techniků Azure za účelem urychlení realizaci hodnoty všech registrovaných předplatných a zajištění toho, aby klíčové projekty zákazníka byly spuštěny podle plánu, a to tak, že bude usilovat o minimalizaci času potřebného pro zapojení vhodných odborníků Azure, odstraňovat technická omezení, kdekoli to bude možné, a zkracovat čas do zmírnění eskalovaných incidentů.
- Podpora proveditelných poznatků a prohlubování vědomostí a odborných znalostí ohledně zákazníka napříč týmy poskytujícími služby Azure. AED bude vzdělávat týmy poskytující služby Azure napříč všemi registrovanými předplatnými, co se týče obchodních a technických potřeb zákazníka, za účelem aktivace přizpůsobeného prostředí s cílem splňovat obchodní požadavky, podpořit rychlejší zmírňování incidentů a zlepšovat celkové zkušenosti zákazníků s podporou Azure.
- Poradenské podněty od zákazníka. Společnost Microsoft poskytuje prostřednictvím několika komunikačních kanálů možnosti, které může organizace zákazníka využít k zasílání podnětů týkajících se vývoje funkcí a služeb Azure. Předložené podněty jsou prezentovány přímo vedení servisních techniků ve společnosti Microsoft. Možnosti pro poskytování podnětů koordinuje tým pro zkušenosti uživatelů Azure (CXP). Po aktivaci služby AED zahájí tým CXP prostřednictvím přiděleného manažera pro podporu úspěchu zákazníků dialog s organizací zákazníka za účelem vytvoření komunikačních kanálů.

2.2 Rozšířené funkce: Tyto funkce jsou omezeny na zákazníky s rozšířenými funkcemi, kteří jsou definováni výše. Nárok na poskytování těchto funkcí mají pouze zákazníci, kteří splňují tuto definici a jsou takto označeni v objednávce práce zákazníka.

- **Monitorování platformy:** AED využívá znalosti o stopě zákazníka v prostředí Azure a interní telemetrii z více než 20 služeb Azure ke konfigurování monitorů s konkrétními prahovými hodnotami týkajícími se kapacity, výkonu (například latence), konektivity (například chyby autorizace) nebo dostupnosti. Některé služby Azure mohou být vyloučeny; během zprovoznování si zákazník může vyžádat seznam pokrytých služeb od svého manažera pro podporu úspěchu zákazníků (CSAM) nebo od týmu AED. AED bude pokrývat až sedm (7) vzájemně odsouhlasených „scénářů monitorování“, které jsou definovány jako sada zdrojů Azure na podporu konkrétní akce. Monitory a stanovené prahové hodnoty využívají důvěrnou telemetrii Microsoft Azure a nebudou se zákazníkem sdíleny ani mu nebudou odhaleny. Tyto scénáře budou definovány během šedesátidenního období zprovoznování AED. Zákazník se musí plně účastnit procesu definování a poskytnout všechny požadované materiály. Monitory budou připraveny k testování do 30 dnů od konce období zprovoznování. Jakmile bude testování monitorů dokončeno a společnost Microsoft oznámí zákazníkovi, že monitory jsou funkční, bude AED zajišťovat nepřetržité pokrytí, aby bylo možné reagovat a řešit všechny monitory spuštěné na základě prahové hodnoty nastavené společností Microsoft prostřednictvím výše definované funkce „inženýrsky řízeného krizového managementu“. Pokud zákazník nevytvořil pro zjištěný problém případ podpory s využitím podpory řešení problémů („PRS“), jak je uvedeno v popisu služby uvedeném v objednávce práce zákazníka, požádá tým AED, aby zákazník případ podpory vytvořil za účelem usnadnění úsilí o zmírnění dopadů.
- **Řešení výpadku platformy White-glove:** Během oznámeného výpadku platformy Azure, který je definován jako výpadek, který má dopad na více zákazníků a je oznámen na portálu Azure, bude AED poskytovat předem určeným kontaktním osobám zákazníků přizpůsobená sdělení s cílem informovat je o situaci a poskytnout jim podrobnosti ohledně toho, jaký dopad na ně může mít výpadek, jakmile bude platforma k dispozici. Na žádost zákazníka bude AED se zákazníkem spolupracovat při úsilí o vlastní zmírňování, například na případném přepnutí do jiné zóny dostupnosti.
- **Globální podpora typu Know-Me pro inženýrsky řízený krizový management:** Je poskytováno rozšířené globální pokrytí přidělené zákazníkovi pro funkci „inženýrsky řízeného krizového managementu“ definovanou výše s cílem umožnit přizpůsobenější a konzistentnější zkušenosti i mimo hlavní pracovní dobu. Tyto rozšířené zkušenosti mohou být podle potřeby rozšířeny i na další funkce. „Know-me“ je zde definováno jako znalost obchodního kontextu a prostředí zákazníka s cílem urychlit zmírňování incidentů a zlepšování celkových zkušeností zákazníka s podporou Azure.

3. Podmínky a předpoklady AED

Kromě podmínek a předpokladů uvedených v objednávce služeb zákazníka je poskytování služeb ze strany společnosti Microsoft, které je uvedeno v této příloze, založeno na následujících podmínkách a předpokladech:

- a) Poskytování služeb AED společností Microsoft je závislé na spolupráci, aktivní účasti a včasném dokončení přidělených povinností ze strany zákazníka.
- b) Zákazník bude mít po celou dobu platnosti této přílohy aktivní plán služeb podpory Microsoft Enterprise Support a smlouvu Azure Rapid Response.

- c) Všechny funkce jsou k dispozici pouze v angličtině.
- d) Dodání bude na dálku, pokud nebude písemně dohodnuto jinak. V případě, že budou vzájemně sjednány návštěvy přímo na pracovišti a nebudou předplaceny, bude společnost Microsoft účtovat zákazníkovi přiměřené cestovné a výdaje.
- e) Pokud nebude incident omezen na organizaci zákazníka a bude ovlivňovat větší část prostředí Azure, nebudou pracovníci servisních techniků schopni stanovit priority obnovení služby.
- f) Pokrytí AED se nevztahuje na žádné lokální technologie, uživatelská zařízení, klientský software Microsoft ani na technologie identity a ověřování.
- g) Právo zákazníka na poskytování služby AED, jak je popsána v této příloze, je podmíněno dodržováním podmínek uvedených v objednávce práce a v této příloze.
- h) Služby AED jsou určeny na podporu používání registrovaných předplatných zákazníkem. Microsoft bude tyto služby poskytovat pouze pro interní obchodní účely zákazníka. Microsoft nebude tyto služby poskytovat zákaznickým zákazníkům.
- i) Služba AED nebude poskytovat podporu pro jakýkoli kód jiného subjektu než Microsoft nebo kód, který byl upraven společností Microsoft, zákazníkem nebo dodavatelskou třetí stranou.

Reakce společnosti Microsoft na kybernetické bezpečnostní incidenty

Reakce společnosti Microsoft na kybernetické bezpečnostní incidenty („MSCIR“): Zajišťuje komplexní vyšetření a poradenství s cílem vyhodnotit rozsah kybernetického útoku, zabránit šíření incidentu a obnovit rozhodující systémy s možností podpory na místě a/nebo na dálku. Tyto služby pomáhají snížit riziko cílených kybernetických útoků a lépe zmírnit škody způsobené bezpečnostní krizí. Službu Microsoft Reakce na incident je třeba zakoupit jako samostatný doplněk ke stávající smlouvě o podpoře Microsoft Unified Support. Rozsah zapojení MSIR bude definován v okamžiku incidentu.

V případě určitých naléhavých okolností může zákazník požádat a pověřit společnost Microsoft, aby poskytování služeb MSCIR zahájila před zakoupením služby MSCIR nebo před přidáním dalších hodin ke stávající službě MSCIR („smlouva o rozšíření“). Bez ohledu na jakékoliv ustanovení opačného významu, pokud zákazník pověří společnost Microsoft, aby zahájila práce před uzavřením smlouvy o rozšíření, souhlasí zákazník s tím, že (a) podnikne veškeré takové kroky, které jsou přiměřeně nezbytné k co nejrychlejšímu možnému uzavření smlouvy o rozšíření, (b) zůstává plně odpovědný a souhlasí s tím, že zaplatí za služby poskytnuté před uzavřením smlouvy o rozšíření dle faktury vystavené společností Microsoft, a (c) společnost Microsoft neponese odpovědnost za žádné úkony nebo opomenutí související s pracemi, jimiž je pověřena, k nimž dojde před podpisem, a zákazník přebírá veškerá související rizika.

Další informace týkající se aktivit MSCIR (např. cena a rozsah prací) nebo informací týkající se proaktivních nabídek jsou k dispozici prostřednictvím vašeho manažera pro podporu úspěchu zákazníků (CSAM).

2.4 Podpora pro více zemí

Přehled služeb podpory pro více zemí

Ve spojení se službami podpory Microsoft Unified Enterprise Support vám podpora pro více zemí zajišťuje podporu na více pracovištích podpory, jak je popsáno ve vaší objednávce práce (nebo objednávkách práce). Následuje popis struktury podpory pro více zemí:

- **Hostitel:** Jedná se o pracoviště podpory, na kterém jste ve vaší objednávce práce se společností Microsoft uzavřeli základní smlouvu pro služby Unified Support.
- **Následné pracoviště podpory:** Jedná se o pracoviště podpory určené ve vaší objednávce práce, kde vám mají být poskytovány služby podpory Microsoft Unified Enterprise Support Services, které se liší od hostitelského pracoviště podpory a které má nárok na služby, které jste pro dané pracoviště zakoupili.

Jak zakoupit

Tento popis služeb podpory Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD) popisuje služby podpory pro více zemí, které jsou k dispozici. Konkrétní služby a případně s nimi spojené množství budou uvedeny v související objednávce práce dle pracoviště podpory.

Zde popsané služby mohou být poskytovány na vašich pracovištích podpory určených ve vaší objednávce práce hostitele a mohou být přiděleny hostitelem v rámci vaší smlouvy o podpoře Microsoft Unified Enterprise Support s následujícími úpravami:

- **Základní balíček služeb:** Pakliže není uvedeno jinak, budou služby základního balíčku (ty, které jsou označeny „✓“) k dispozici pro vaše určená pracoviště podpory nebo tak, jak je pracovištěm podpory přidělí hostitel v objednávce práce hostitele.
- **Reaktivní služby:** Reaktivní služby mohou být poskytovány vzdáleně i jiným pracovištěm než jen hostiteli.
- **Správa poskytování služby (SDM):** Jak je stanoveno ve vaší objednávce práce, lze SDM poskytovat na hostitelském i následném pracovišti podpory. Dostupnost služeb SDM, které jsou obsaženy ve vašem základním balíčku, přidělí hostitel a bude ji spravovat správce účtů podpory úspěchu zákazníků hostitele. Poskytování SDM bude omezeno na pracovní dobu pracoviště hostitele. Doplnkové služby SDM lze požadovat při zakoupení doplňkových služeb nebo rozšířených služeb a řešení.
 - **Doplňková SDM:** Pracovníky pro doplňkovou SDM lze zakoupit pro hostitelské nebo následné pracoviště podpory, jak je uvedeno v objednávce práce, a tito budou vysláni na určené pracoviště podpory. To závisí na dostupnosti pracovníků a výše uvedených podmínkách.

Dostupnost volitelných služeb (těch, které jsou ve výše uvedených tabulkách podpory označeny „+“) je následující:

- **Proaktivní služby**
 - Mohou vám být poskytnuty proaktivní služby, jejichž množství bude uvedeno ve vaší objednávce práce a které budou k dispozici na pracovišti(ích) podpory uvedených ve vaší objednávce práce,
 - Proaktivní služby pro umístění daňové výjimky budou uvedeny v objednávce práce pro danou navazující dohodu.
 - **Poradce pro oblast podpůrných technologií (Support Technology Advisor, STA):** Služby STA budou k dispozici na pracovištích podpory uvedených ve vaší objednávce práce.
 -
- **Služby údržby – analýzy hlavní příčiny:** Zakoupené služby budou k dispozici zaměstnancům na určených pracovištích podpory.

- **Rozšířené služby a řešení:** Všechny rozšířené služby a řešení lze zakoupit tak, aby byly používány buď na hostitelském pracovišti, nebo na následných pracovištích podpory. V závislosti na dostupnosti. Mohou platit další omezení.
- Další zakoupené služby podpory budou k dispozici na pracovištích podpory uvedených ve vaší objednávce práce.

Další podmínky a ujednání pro podporu pro více zemí

Kromě podmínek a ujednání uvedených zde a ve vaší objednávce práce je naše poskytování služeb, jak je zde popsáno, založeno na následujících podmínkách a předpokladech:

- Můžeme personálu na neurčených pracovištích podpory povolit účast ve vzdálených proaktivních službách, které byly zakoupeny pro hostitelské nebo následné pracoviště podpory a uvedeny v objednávce práce. Tato účast bude podvolena dle vlastního uvážení společnosti Microsoft.
- Proaktivní kredity lze vyměňovat pouze mezi hostitelskými a následnými pracovišti podpory uvedenými ve vaší objednávce práce, není-li uvedeno jinak. Všechny výměny se uskuteční na základě aktuálních měn a sazeb za proaktivní kredity na příslušných pracovištích podpory. Aktuální sazby vám může poskytnout příslušný zástupce pro služby Microsoft. Veškeré změny, které budou mít za následek necelé proaktivní kredity, se zaokrouhlí na nejbližší jednotku. Proaktivní kredity nelze vyměňovat do zemí podléhajících výjimkám ani z nich.
- Zákazník ponese výhradní odpovědnost za veškeré daňové závazky, které vzniknou z důvodu distribuce nebo výměny zakoupených služeb podpory mezi hostitelskými a následnými pracovišti podpory.
- Změny služeb nebo výměny uskutečněné během doby platnosti objednávky práce mohou vyžadovat písemnou smlouvu.
- **Jednotný fakturační systém a dělená fakturace** jsou navrženy tak, aby našim zákazníkům umožňovaly větší flexibilitu, pohodlí a kontrolu nad jejich transakcemi. Náš jednotný fakturační systém zvyšuje efektivitu a přesnost fakturace a procesu zdanění, zatímco funkce dělené fakturace umožňuje rozdělit transakce do více faktur na základě různých kritérií, jako je např. typ produktu, datum dodání nebo sídlo zákazníka

2.5 Další podmínky a ujednání

Služby Microsoft Unified Support jsou poskytovány na základě následujících podmínek a předpokladů.

- Základní balíček reaktivních služeb je poskytován vzdáleně k místům vámi určených kontaktů podpory. Nebude-li písemně stanoveno jinak, všechny vaše služby umístěné v zemi uvedené ve vaší objednávce práce jsou poskytovány vzdáleně.
- Základní balíček reaktivních služeb je poskytován v angličtině, a pokud je k dispozici, může být poskytován i v jazyce, kterým hovoříte. Nebude-li písemně stanoveno jinak, všechny služby jsou poskytovány v jazyce, kterým se mluví v místě služeb společnosti Microsoft, které služby poskytuje, nebo v angličtině.
- Poskytujeme podporu pro všechny verze komerčně vydávaného, obecně dostupného softwaru a služeb online společnosti Microsoft, které jste zakoupili na základě deklarovaných licencovaných prováděcích smluv a smluv a/nebo ID fakturačního účtu v příloze A k své objednávce práce a jsou uvedené v podmínkách produktů, jež společnost Microsoft čas od času zveřejňuje na adrese <http://microsoft.com/licensing/contracts> (nebo na webu následníka, kterého určí společnost Microsoft). Výše uvedené platí, pokud není uvedeno jinak

v objednávce práce, dodatku pro tento popis služeb podpory Unified Enterprise Support Services nebo pokud není konkrétní podpora vyřazena na portálu podpory online na adrese <http://serviceshub.microsoft.com>.

- Není-li v připojeném dodatku uvedeno jinak, podpora pro předběžné verze a betaverze produktů není poskytována.
- Všechny služby, včetně dalších služeb zakoupených během doby platnosti objednávky práce podpory a v rámci této objednávky, propadnou, pokud nebudou během období platnosti příslušné objednávky práce využity.
- Plánování služeb závisí na dostupnosti pracovníků a semináře mohou být zrušeny, pokud není splněn požadavek minimálního počtu zaregistrovaných účastníků.
- Na základě vaší žádosti můžeme za účelem analýzy potíží získat přístup k vašemu systému prostřednictvím vzdáleného připojení. Naši pracovníci budou mít přístup k pouze k systémům, ke kterým jim poskytnete oprávnění. Pro využití asistence formou vzdáleného připojení nám musíte poskytnout příslušný přístup a potřebné vybavení.
- Některé služby mohou vyžadovat uchovávání, zpracovávání a přístup k vašim zákaznickým datům. Pokud tak činíme, využíváme technologie schválené společností Microsoft, které vyhovují našim zásadám a procesům ochrany dat. Požadujete-li, abychom využívali technologie, které nejsou schválené společností Microsoft, berete na vědomí a souhlasíte, že nesete výhradní odpovědnost za integritu a bezpečnost vašich zákaznických dat a společnost Microsoft nepřijímá žádnou odpovědnost v souvislosti s užíváním těchto jí neschválených technologií.
- *Pokud požádáte o zrušení dříve naplánované služby, je třeba zrušení provést minimálně 14 dní předem, aby vám byla případně vrácena celá částka za uvedenou službu.*
- *Za jakékoli zrušení předem naplánované služby učiněné 6 až 13 dní předem účtujeme 50 % ceny služby.*
- *Při jakémkoli zrušení předem naplánované služby učiněném méně než 5 dní předem ponese odpovědnost za celou cenu (100 %) za příslušnou službu*
- Při nákupu doplňkových služeb můžeme pro účel zajištění služby vyžadovat zahrnutí správy poskytování služby.
- Pokud jste si objednali jeden typ služby a budete si přát jej vyměnit za jiný typ služby, můžete použít ekvivalentní hodnotu na alternativní službu, pokud je k dispozici a pokud s tím bude souhlasit váš správce poskytování služby.
- Některé doplňkové služby nemusí být ve vaší zemi dostupné. Podrobnosti zjistíte od příslušného správce poskytování služby.
- Souhlasíte, že jediný kód jiného subjektu než Microsoft, ke kterému nám poskytnete přístup, je kód, který vlastníte.
- Služby mohou zahrnovat výsledky služeb, poradenství a vedení související s kódem, jehož vlastníkem jste vy nebo společnost Microsoft, nebo přímé poskytování jiných služeb podpory.
- Při poskytování reaktivních služeb neposkytuje společnost Microsoft kromě ukázkového kódu žádný jiný kód.

- Přebíráte veškerá rizika související s implementací jakéhokoli kódu poskytnutého společností Microsoft při poskytování služeb podpory a ponese odpovědnost za veškeré testování, kontroly, zajištění kvality, dodržování právních předpisů nebo standardů, údržbu, nasazení a další postupy související s kódem poskytnutým společností Microsoft při poskytování služeb podpory, ať již vcelku nebo po částech, ve vašem prostředí Microsoft nebo při jakémkoli jiném nasazení.
- Mohou existovat minimální požadavky na platformu pro zakoupené služby.
- Služby není možné poskytovat prostřednictvím vašich zákazníků.
- V případě, když jsou návštěvy přímo na pracovišti vzájemně sjednány a nejsou předplaceny, budeme vám účtovat přiměřené cestovní výdaje a životní náklady.
- Veškeré služby podpory GitHub (GitHub Support Services) poskytuje společnost GitHub, Inc., plně vlastněná dceřiná společnost společnosti Microsoft Corporation. Bez ohledu na jakákoli protichůdná ustanovení ve vaší objednávce práce se na vaše zakoupené služby podpory GitHub bude vztahovat prohlášení o ochraně osobních údajů společnosti GitHub, které je k dispozici na https://aka.ms/github_privacy, dodatek k ochraně osobních údajů a příloha o zabezpečení, které se nachází na adrese https://aka.ms/github_dpa.
- Souhlasíte s tím, že můžeme zasílat Vaším uživatelům na platnou a aktivní firemní e-mailovou adresu informace o produktech a funkcích prostřednictvím materiálů označených jako aktualizace zabezpečení, zpravodaje, blogy, bezpečnostní přehledy, servisní sdělení a podobnou dokumentaci. Vaši uživatelé budou mít k dispozici vhodný mechanismus, jak odhlásit odběr těchto sdělení.
- Další předpoklady mohou být uvedeny v příslušných dokladech.

2.6 Vaše povinnosti

Optimalizace výhod služeb Microsoft Unified Support závisí nejen na plnění povinností vaší firmy uvedených v příslušných dodatcích, ale také na plnění následujících povinností. Pokud následující povinnosti nesplníte, může při poskytování služeb docházet k prodlení:

- Jmenujete správce služeb podpory, který je odpovědný za vedení vašeho týmu a řízení všech vašich činností podpory a vnitřních procesů pro odesílání žádostí incidentů podpory nám.
- Pokud si zakoupíte služby podpory pro více zemí, bude od vás vyžadováno, abyste jmenovali správce služeb podpory pro vaše hostitelské pracoviště podpory, který je odpovědný za vedení vašeho místního týmu a řízení všech vašich činností místní podpory a vnitřních procesů a za to, že nám budou odesílány požadavky na podporu při incidentech. Můžeme od vás vyžadovat, abyste jmenovali správce služeb podpory na jiných pracovištích podpory.
- Dle potřeby můžete jmenovat kontaktní osoby reaktivní podpory, které jsou zodpovědné za vytváření žádostí o podporu prostřednictvím webové stránky podpory společnosti Microsoft nebo telefonicky. Správci cloudu pro vaše cloudové služby mohou také odesílat žádosti o cloudovou podporu prostřednictvím příslušných portálů podpory.
- Ohledně požadavků na podporu online služeb musíte správci služby Cloud, v případě služeb založených na cloudu, poslat žádosti o podporu prostřednictvím příslušného portálu podpory online služeb.
- Vaše kontaktní osoby reaktivní podpory by měly mít při podávání žádosti o službu základní povědomí o vašem problému a měly by být schopny problém reprodukovat, a tak pomoci

společnosti Microsoft problém diagnostikovat a posoudit. Tyto kontaktní osoby by také měly být dobře informované o podporovaných produktech společnosti Microsoft a vašem prostředí produktů Microsoft, aby mohly pomáhat řešit systémové potíže a spolupracovat se společností Microsoft při analýze a řešení požadavků na služby.

- Při odesílání žádosti o službu mohou být požadovány kontakty pro reaktivní podporu, aby bylo možné provádět činnosti určování a řešení problémů, které jsme požadovali. Tyto činnosti mohou zahrnovat trasování sítě, zachycení chybových zpráv, shromáždění informací o konfiguraci, změnu konfigurace produktů, instalaci nových verzí softwaru nebo nových komponent či úpravu procesu.
- Souhlasíte, že ve spolupráci s námi budete plánovat využití vámi zakoupených služeb.
- Souhlasíte, že nás budete informovat o jakýchkoli změnách jmenovaných kontaktních osob uvedených v objednávce práce.
- Vaší povinností je zálohování dat a rekonstrukce ztracených či pozměněných souborů v důsledku katastrofického selhání. Vaší povinností je také implementace postupů nezbytných k zajištění integrity a zabezpečení vašeho softwaru a dat.
- Souhlasíte, že vždy kdy to bude možné, poskytnete odpovědi v rámci průzkumů spokojenosti zákazníků, které vám čas od času můžeme v souvislosti s poskytováním služeb předložit.
- Zodpovídáte také za cestovní náhrady a další výdaje, jež vzniknou vašim zaměstnancům nebo smluvním dodavatelům.
- Můžete být vyzváni správcem poskytování služby ke splnění svých povinností na základě vámi zakoupené služby.
- Při použití cloudových služeb v rámci této podpory musíte buď zakoupit, nebo již mít stávající předplatné nebo datový plán pro příslušnou službu online.
- Souhlasíte s tím, že budete podávat žádosti o proaktivní služby a rozšířené služby a řešení spolu s nezbytnými nebo příslušnými daty nejpozději 60 dní před datem uplynutí období účinnosti příslušné objednávky práce.
- Souhlasíte s tím, že našemu týmu poskytování služby (který je vyžadován na vašem pracovišti) zajistíte v příslušných případech odpovídající přístup k vysokorychlostnímu internetu a telefonu a ke svým interním systémům a diagnostickým nástrojům.

© 2023 Microsoft Corporation. Všechna práva vyhrazena. Jakékoli použití nebo distribuce těchto materiálů bez výslovného svolení společnosti Microsoft Corp. je přísně zakázáno.

Microsoft a Windows jsou registrované ochranné známky společnosti Microsoft Corporation v USA a dalších zemích.

Názvy skutečných společností a produktů, které jsou zde uvedené, mohou být ochrannými známkami příslušných vlastníků.