

Popis služeb podpory Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

Červenec 2023

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	14
	Rozšířené určené inženýrství	15
	Sjednocená rozšířená odezva	18
	Rychlá odezva	20
	Správa událostí Azure	21
	Office 365 Engineering Direct	23
	Vývojářská podpora	23
	GitHub Engineering Direct	23
	Podpora pro zásadní obchodní řešení	23
	Azure Engineering Direct	24
	Rozšířená řešení kybernetické bezpečnosti	24
	2.4 Podpora pro více zemí	29
	Přehled služeb podpory pro více zemí	29
	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 označeny 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 označeny 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 označeny 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	+

+ – 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 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 onboardingu	+

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

Služby onboardingu: 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 poskytl 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: Podpurné 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 doporučovanými 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	+
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 nahradit 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	+
Proaktivní akcelerátor	+
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 (Support Technology Advisor, 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.

Proaktivní akcelerátor: Služba řízená pracovníkem společnosti Microsoft skládající se z přizpůsobené sady aktivit, které vám mají pomoci dosáhnout technického nebo obchodního výsledku založeného na cílech, aby se eliminovala rizika nasazení, zvýšila dostupnost nebo optimalizoval výkon řešení. Pracovník společnosti Microsoft určí s využitím programového přístupu sadu aktivit potřebných pro činnost, které mohou mimo jiné zahrnovat analýzu mezer vhodnosti, onboarding, optimalizaci, předávání znalostí, ověření návrhu a plán implementace.

Určené inženýrství (DE): Kurátorovaná a na výsledek orientovaná řešení založená na doporučených postupech a principech společnosti Microsoft, která vám pomáhají urychlit získání hodnoty. S vaším týmem bude úzce spolupracovat přední odborník, který vám bude poskytovat hloubkové technické poradenství a v případě potřeby využívat další odborníky společnosti Microsoft, za účelem pomoci při nasazení a/nebo optimalizaci vašich řešení společnosti Microsoft. Včetně služeb, které sahají od posouzení a plánování přes zvyšování kvalifikace a design až po konfiguraci a implementaci.

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	✓
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 neautomatizovaný 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 důležité aplikace 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>

Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
<p>Závažnost C</p> <p>Méně významný dopad na firmu:</p> <p>Služba v podstatě funguje s menšími nebo žádnými omezeními</p> <p>Vyžaduje pozornost do čtyř pracovních hodin⁴</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>

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

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	✓
Doplněk 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 služeb: 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	+

Služba	Plán
Vývojářská podpora	+¹
GitHub Engineering Direct	+
Podpora pro klíčové cíle	+
Azure Engineering Direct	+
Služby podpory kybernetické bezpečnosti	+

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

Vyžaduje pozornost do 30 minut

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>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>

Závažnost a situace rychlé odezvy	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
<p>Závažnost A</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy má snížený výkon:</p> <p>Významná ztráta nebo zhoršení úrovně služeb</p>	<p>Rychlá eskalace týmům provozu cloudové služby v rámci společnosti Microsoft</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 nepřetržité služby 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 uvedené(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: Služba Azure Engineering Direct (AED) poskytuje rozšířenou podporu pro situace se zvýšenou pracovní zátěží produkčního prostředí Microsoft Azure zákazníka a zahrnuje prioritní přímý přístup k týmu inženýrů služeb Azure.

Cílem služeb AED je urychlit dosažení hodnoty zakoupených služeb Azure zákazníka zajištěním AED v hlavní inženýrské organizaci, silným technickým dovednostem a hluboké znalosti zákazníka. 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 pro ID prostředků, které jsou spojeny se zakoupenými předplatnými, jak je popsáno a definováno v příloze, na kterou se odkazuje ve vaší objednávce v době jejího provedení. Pro podporu služeb AED musíte mít uzavřené smlouvy o poskytování služeb Microsoft Unified Support a Azure Rapid Response. Pokud platnost vaší smlouvy o poskytování služeb Microsoft Unified Support nebo Azure Rapid Response vyprší nebo bude tato smlouva ukončena, vaše služby AED budou ukončeny ke stejnému datu.

Rozšířená řešení kybernetické bezpečnosti

Rozšířená řešení kybernetické bezpečnosti poskytují specializovanou pomoc v souvislosti s kybernetickou bezpečností jak na základě reaktivního, tak i proaktivního scénáře („služby podpory kybernetické bezpečnosti“). Tyto služby pomáhají zmírňovat riziko cílených kybernetických útoků, lépe se připravit na krizové situace v oblasti zabezpečení, nebo je vyšetřovat a zvládnout aktivní ohrožení bezpečnosti. Další podrobnosti týkající se služeb podpory kybernetické bezpečnosti vám poskytne váš manažer pro podporu úspěchu zákazníků (CSAM).

Služby podpory kybernetické bezpečnosti lze zakoupit jako jednu nebo více z níže uvedených předdefinovaných nabídek. Při prodeji jako blok hodin v rámci předdefinované nabídky se pak hodiny služeb podpory kybernetické bezpečnosti odečítají od celkového počtu zakoupených hodin, jakmile jsou využity a dodány.

Služby podpory kybernetické bezpečnosti se označují jako proaktivní nebo reaktivní. Bez ohledu na způsob nákupu proaktivních řešení podpory kybernetické bezpečnosti jsou pracovníci vyhrazení a přiřazeni (se stanovením jejich priority) na základě dohody uzavřené mezi stranami během úvodního setkání a zdokumentovány v rámci plánu poskytování služeb.

Předpoklady a omezení pro konkrétní služby

- Musíte mít platnou smlouvu o službách Microsoft Unified Support, která podporuje vaše služby podpory kybernetické bezpečnosti. Pokud vaše smlouva o službách Microsoft Unified Support vyprší nebo bude ukončena, budou ke stejnému datu ukončeny i vaše služby podpory kybernetické bezpečnosti.
- Všechny služby podpory kybernetické bezpečnosti trvají minimálně pět (5) dní, s výjimkou „Workshopu – cvičení pro případ bezpečnostní krize a reakce“, který trvá tři (3) dny, a služby „Reakce na kybernetický bezpečnostní incident 1 den na dálku“, která trvá jeden den a trvá 32 hodin. K dokončení zakázky může být zapotřebí dalších dnů. Společnost Microsoft bude se

zákazníkem spolupracovat na určení potřebných dodatečných dnů, které budou zakoupeny po pěti (5) dnech (osm (8) hodin denně).

- Služby kybernetické podpory jsou k dispozici v pracovní době (definované jako od 8:00 do 17:00, s výjimkou svátků a víkendů).
- Služby podpory kybernetické bezpečnosti podporují konkrétní produkty a technologie společnosti Microsoft, které jste si vybrali a jsou uvedeny ve vaší objednávce práce.
- Služby podpory kybernetické bezpečnosti jsou poskytovány pro jedno pracoviště podpory v určeném místě podpory podle údajů v objednávce práce.
- Služby podpory kybernetické bezpečnosti 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.
- Služby podpory kybernetické bezpečnosti jsou poskytovány pouze v anglickém jazyce.
- Společnost Microsoft se spoléhá na možnost prověřit koncové body zákazníka na přítomnost aktivity protivníka pomocí níže popsanych nástrojů (včetně proprietárních systémů společnosti Microsoft). Schopnost společnosti Microsoft dosáhnout cílů zákazníka závisí na tom, zda zákazník tyto nástroje správně a plně nasadí. Potřeba dalších nástrojů může být dána informacemi zjištěnými v průběhu zakázky.

Služby podpory kybernetické bezpečnosti vám bude poskytovat tým pracovníků podpory společnosti Microsoft, který může zahrnovat:

- váš manažer zákaznické podpory Unified Support („CSAM“);
- tým bezpečnostních expertů společnosti Microsoft („inženýři“) s hlubokými znalostmi v oblasti kybernetické bezpečnosti a reakce na incidenty;
- specializovaní inženýři zákaznické podpory společnosti Microsoft ve výjimečných případech, kdy mohou být zapotřebí specifické dovednosti.

Jak se zapojit:

- Pro reaktivní scénáře:
 - o Otevřete reaktivní případ podpory prostřednictvím webových portálů nebo telefonicky a upozorněte na potenciální bezpečnostní incident
 - o Proveďte se počáteční šetření a v případě potřeby může být doporučeno úplné prošetření prostředí.
 - o Společnost Microsoft použije různé strategie a metodiky pro dokončení reaktivních služeb v závislosti na povaze incidentu. Společnost Microsoft bude na začátku vyšetřování konzultovat se zákazníkem stanovení počátečních cílů a následně pravidelně v průběhu zakázky projednávat aktualizace těchto cílů a další rozhodnutí týkající se vyšetřování. Zákazník bude činit veškerá podstatná rozhodnutí o strategii vyšetřování. Reaktivní služby společnosti Microsoft mohou zahrnovat provádění činností uvedených v tabulce níže, nicméně Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že při poskytování reaktivních služeb může společnost Microsoft podle potřeby upravit svůj přístup tak, aby pomohla Zákazníkovi při vyšetřování potenciálního bezpečnostního incidentu:

Služba	Oblast působnosti na vysoké úrovni („oblasti působnosti“)
Reakce na Office 365	Vzdálené reaktivní vyšetřování lokálních prostředí systému Windows po bezpečnostním incidentu. Posouzení zahrnuje pracovní stanice, servery a řadiče domény a také prostředí Linux podle uvážení týmu. Posouzení poskytuje:

	<ul style="list-style-type: none"> • Vyhledávání hrozeb a forenzní analýzu zájmových počítačů • Zpětné inženýrství podezřelých souborů • Vlastní průzkum hrozeb • Posouzení konfigurace zabezpečení služby Active Directory • Případné pokyny ke krokům k omezení útoku v případě scénářů aktivního útoku <p>• K dispozici také jako „1denní vzdálené řešení kybernetických bezpečnostních incidentů“, což je jednodenní zapojení se stejným rozsahem a činnostmi se stejnou velikostí týmu 4 osob v délce trvání pouze 8 hodin. Lze zakoupit předem na zálohu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Poznámka: Podpora na místě je k dispozici, pokud si zákazník zakoupí službu „Odezva na kybernetické bezpečnostní incidenty – na místě“ a závisí na dostupnosti zdrojů.</i>
<p>Odezva na incident Office 365</p>	<p>Vzdálené reaktivní vyšetřování prostředí Office 365/Azure AD (AAD), včetně jednoho uživatele O365 po bezpečnostním incidentu.</p> <p>Posouzení poskytuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vyšetřování podezřelých uživatelů a potenciálně ohrožených účtů • Vyšetřování klíčových datových bodů napříč službami O365 • Posouzení bezpečnostních komponent architektury O365 • Doporučení pro řízení rizik k ochraně služeb O365 • Vlastní profil hrozeb vysoce rizikových uživatelů • Případné pokyny ke krokům k omezení útoku v případě scénářů aktivního útoku
<p>Služba kybernetické bezpečnosti</p>	<p>Vzdálené, proaktivní hodnocení ohrožení a kontrola stavu zabezpečení. Hodnocení zahrnuje pracovní stanice, servery a řadiče domény podporované nástroji Defender for Endpoint (MDE) a Defender for Identity (MDI).</p> <p>Posouzení poskytuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omezená forenzní analýza zájmových strojů • Analýza podezřelých souborů • Vlastní průzkum hrozeb • Posouzení konfigurace zabezpečení služby Active Directory
<p>Workshop – Bezpečnostní krize a cvičení reakce</p>	<p>Dálkový proaktivní seminář, který poskytuje třídní interaktivní výuku, abyste porozuměli krizovým situacím v oblasti bezpečnosti a tomu, jak reagovat v případě bezpečnostního incidentu.</p>

Výstupy

Pro „Workshop – Bezpečnostní krize a cvičení reakce“:

- Digitální pracovní sešit pro účastníky

Pro všechny ostatní zásilky:

- Na vyžádání „výstupní“ dokument ve formátu Microsoft PowerPoint, který připraví realizační tým a který shrnuje klíčová zjištění šetření, jež mohou zahrnovat posouzení rizik a/nebo doporučení k nápravě.
- Ústní výstupní prezentace pro zákazníka, která sdělí položky popsané ve výstupním dokumentu.
- Je-li to technicky proveditelné a existují-li podpůrná data, dokument s časovou osou, který identifikuje a dokumentuje umístění příslušných podpůrných dat a souborů analyzovaných v průběhu zakázky.

Poskytuje také „Reakce na kybernetické bezpečnostní incidenty“ a „Služba kybernetických bezpečnostních operací“:

- Přístrojový panel Microsoft PowerBI zobrazující technické informace týkající se zjištění, s výjimkou výjimečných případů, kdy jej nelze z technických důvodů vygenerovat.

Výstupy (jak jsou definovány výše) budou dodány do deseti (10) kalendářních dnů po ukončení zakázky na řešení kybernetických bezpečnostních incidentů, pokud se zákazník nerozhodne výstupy nepřevzít.

Rozhodnutí zákazníka nepřijmout výstupy není za žádných okolností zaviněno společností Microsoft a jakýkoli závazek společnosti Microsoft dodat uvedené výstupy zaniká uplynutím 10 kalendářních dnů od posledního dne závazku, pokud se společnost Microsoft a zákazník nedohodnou jinak.

Nezahrnuté služby

Společnost Microsoft bude provádět služby kybernetické bezpečnostní podpory s odbornou péčí a dovednostmi; nicméně žádné ustanovení Smlouvy nezaručuje, že služby kybernetické bezpečnostní podpory odhalí nebo identifikují všechny bezpečnostní nebo síťové hrozby, zranitelnosti nebo narušení, dešifrují nebo obnoví data, obnoví provoz nebo vrátí kontrolu nad systémy zákazníka, ke kterým došlo k neoprávněnému přístupu nebo kontrole. Jakákoli oblast, která není výslovně uvedena v části „Oblasti v rozsahu působnosti“, je mimo rozsah působnosti. Mezi oblastmi mimo rozsah služeb podpory kybernetické bezpečnosti patří mimo jiné:

- Analýza síťových zařízení
- Komplexní analýza koncových bodů se staršími (nepodporovanými) operačními systémy
- Podpora dešifrování zašifrovaných souborů nebo hostitelů, včetně poskytování vlastních dešifrátorů
- Určení útočníka včetně identity, motivů nebo původu
- Licence na produkty (Microsoft nebo jiné než Microsoft), s výjimkou zkušebních verzí produktů, v závislosti na dostupnosti
- Hardware použitý při analýze
- Stálé nebo nepřetržité bezpečnostní monitorování, monitorování po ukončení pracovní zakázky a/nebo monitorování mimo standardní pracovní dobu, tj. od 8:00 do 17:00 hodin pacifického standardního času (nebo jiného časového pásma podle vzájemné dohody).
- Kontrola zdrojového kódu
- Technický a/nebo architektonický návrh IT systémů
- Asistence při soudních sporech nebo podpůrné služby, včetně znaleckého posudku nebo jakékoli práce, která má splnit důkazní standardy pro právní přípustnost u soudu
- Zabezpečení podnikových aplikací

- Projektové řízení jednotlivých projektů
- Testovací činnosti
- Zjišťování a inventarizace majetku
- Příprava dokumentů RFI nebo RFP pro jednotlivé projektové iniciativy, které mohou být identifikovány v průběhu této zakázky
- Poskytování jakýchkoli regulovaných služeb nebo činností. Společnost Microsoft nemá v žádné zemi, státě nebo provincii licenci ani certifikát soukromého vyšetřovatele, právního poradce nebo auditora a není najímána k poskytování regulovaných vyšetřovacích služeb, právního poradenství, poradenských služeb v oblasti auditu nebo vnitřní kontroly nebo inženýrských služeb, které by vyžadovaly zvláštní licence.
- Práce o víkendech, pokud to není nařízeno a schváleno vedoucím dodávky inženýra

Odpovědnosti zákazníka

- V případě potřeby poskytnout účty Azure AD pouze v cloudu s oprávněním globálního správce.
- Provozní řešení pro vzdálené zavedení požadovaných nástrojů pro řešení incidentů (např. SCCM, Active Directory GPO nebo jiné).
- Zavedení specializovaných analytických nástrojů, které uvede a poskytne tým pro poskytování služeb podpory kybernetické bezpečnosti společnosti Microsoft. Nástroje požadované pro každou příslušnou zakázku budou podrobně popsány dodacím týmem a zákazník (1) provede testování, aby zajistil, že nástroje neovlivní spolehlivost nebo dostupnost jakýchkoli zařízení zákazníka, a (2) nainstaluje nástroje v souladu s rozsahem poskytnutým společností Microsoft.
- Zákazníci by měli nezávisle ověřit, zda se na služby kybernetické bezpečnostní podpory společnosti Microsoft vztahuje jejich případná pojistná smlouva.
- Pokud zákazník požaduje, aby byly služby podpory kybernetické bezpečnosti prováděny v produkčním prostředí zákazníka nebo s produkčními daty, pak před zahájením práce společnosti Microsoft v tomto prostředí a/nebo s těmito daty musí zákazník (1) poskytnout společnosti Microsoft odpovídající pokyny a prostředky dohledu zákazníka pro zásah do tohoto prostředí a/nebo dat a (2) zajistit, aby měl platnou zálohu prostředí a/nebo dat.
- Plné oprávnění pro pracovníky, kteří reagují na bezpečnostní incidenty, plně provádět forenzní vyšetřovací procesy a postupy, které používá jako součást svých standardních protokolů, bez zatížení vytvořených třetími stranami, například jinými dodavateli pro reakci na incidenty. Jakékoli selhání ze strany zákazníka, který plně neumožní společnosti Microsoft provádět svou práci, může mít za následek zpoždění služby nebo neadekvátní výsledky.
- V případě cvičení Bezpečnostní krize a odezvy nebo jakýchkoli jiných služeb odezvy na kybernetickou bezpečnost zákazník souhlasí s tím, že veškeré materiály, výstupy nebo záznamy vytvořené jako výsledek tohoto cvičení budou považovány za důvěrné informace, budou použity pouze pro interní obchodní účely zákazníka a nebudou distribuovány, vystavovány ani jinak předávány třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu společnosti Microsoft. Zákazník navíc nebude měnit, odstraňovat nebo zakrývat žádná upozornění, včetně upozornění na práva duševního vlastnictví, v uvedených materiálech nebo na nich.

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. Doplňkové 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.

- **Služby údržby – analýzy hlavní příčiny:** Zakoupené služby budou k dispozici zaměstnancům na určených pracovištích podpory.
- **Poradce pro oblast podpůrných technologií (Support Technology Advisor, STA):** Služby STA budou k dispozici na pracovištích podpory uvedených ve vaší objednávce práce kromě zemí podléhajících výjimkám a závisí na dostupnosti pracovníků.
- **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.
- **Konsolidace fakturace:** Není-li uvedeno jinak, bude vystavena jediná faktura na splatnou částku, včetně všech služeb pro všechna pracoviště podpory uvedená ve vaší objednávce práce. Daně budou založeny na posouzení podepisující osoby společnosti Microsoft a vašeho pracoviště hostitele. Zákazník ponese výhradní odpovědnost za veškeré další splatné daně.
- **Výjimky konsolidace fakturace:** Služby zakoupené pro poskytování v Indické republice, Čínské lidové republice, Čínské republice (na Tchaj-wanu), Čínské republice (v Hongkongu), v Korejské republice, Japonsku, na Novém Zélandu, v Macau a Austrálii (**všechny země podléhající výjimkám**) musí mít samostatnou objednávku práce uvádějící služby, které mají být poskytovány na tomto pracovišti podpory. Služby budou fakturovány příslušnému pracovišti podpory a budou zahrnovat příslušnou místní daň.

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 vyňata 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, společnost Microsoft je oprávněna odečíst si poplatek za zrušení, a to až do výše 100 % ceny služby, pokud zrušení nebo změna plánu nastala na základě oznámení zasláném méně než 14 dní před prvním dnem poskytování služby.
- 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.
- Zákazník převezme veškerou odpovědnost a rizika související s implementací a údržbou jakéhokoli kódu poskytnutého při poskytování služeb podpory.
- 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.
- 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 služby 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 cloudů 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.