

Popis podpory služieb Microsoft Unified Enterprise (USSD)

Júl 2021

Obsah

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Informácie o tomto dokumente..... | 3 |
| 2 | Služby podpory | 4 |
| | 2.1 Spôsob zakúpenia | 4 |
| | 2.2 Popis služieb | 5 |
| | 2.2.1 Proaktívne služby | 5 |
| | 2.2.2 Reaktívne služby | 10 |
| | 2.2.3 Manažment poskytovaných služieb..... | 14 |
| | 2.3 Rozšírené služby a riešenia | 15 |
| | 2.3.1 Vymedzená technická podpora..... | 16 |
| | 2.3.2 Rýchla odozva..... | 17 |
| | 2.3.3 Správa udalostí Azure..... | 18 |
| | 2.3.4 Office 365 Engineering Direct | 19 |
| | 2.3.5 Developer Support | 19 |
| | 2.3.6 Podpora pre Mission Critical | 19 |
| | 2.4 Podpora viacerých krajín | 20 |
| | Prehľad služieb podpory viacerých krajín | 20 |
| | Spôsob zakúpenia | 20 |
| | Doplňujúce podmienky pre podporu vo viacerých krajinách | 21 |
| 3 | Ďalšie podmienky a požiadavky..... | 22 |
| 4 | Vaše povinnosti..... | 24 |

1 Informácie o tomto dokumente

Popis služieb podpory Microsoft Unified Enterprise obsahuje informácie o službách podpory, ktoré si môžete zakúpiť od spoločnosti Microsoft.

Preštudujte si popisy služieb, ktoré kupujete, vrátane všetkých predpokladov, odopretí záruk, obmedzení a vašich povinností. Služby, ktoré si zakúpíte, budú uvedené v objednávke prác v rámci služieb Enterprise (objednávka prác) alebo v inom príslušnom popise služieb, ktorý odkazuje na tento dokument a zahŕňa ho.

Nie všetky služby uvedené v tomto dokumente sú k dispozícii globálne. Podrobné informácie o tom, ktoré služby si môžete zakúpiť vo vašej oblasti, vám poskytne váš zástupca pre služby spoločnosti Microsoft. Dostupné služby podliehajú zmenám.

2 Služby podpory

Jednotné služby podpory spoločnosti Microsoft Unified Enterprise (služby podpory) sú komplexné riešenia podnikovej podpory, ktoré pomáhajú urýchliť váš prechod do cloudových služieb, optimalizovať vaše IT riešenia a využívať všetky technológie na realizáciu nových obchodných príležitostí pre ľubovoľnú fázu životného cyklu informačných technológií. Medzi služby podpory patria:

- Proaktívne služby na zlepšovanie stavu vašej IT infraštruktúry a prevádzky
- Správa poskytovania služieb na zjednodušenie plánovania a implementácie
- Nepretržité služby prioritného riešenia problémov na poskytnutie rýchlej odozvy a minimalizáciu výpadkov

2.1 Spôsob zakúpenia

Služby podpory sú k dispozícii ako základný balíček s doplnkovými službami a rozšírenými službami a riešeniami, ktoré si možno kúpiť v rámci existujúcej zmluvy základného balíčka uvedenej v objednávke prác na poskytovanie služieb Enterprise, ako je uvedené nižšie.

| Položka | Popis |
|-----------------------------|---|
| Základný balíček | Kombinácia proaktívnych, reaktívnych a dodávateľských služieb pre komerčné podporované produkty a/alebo služby online spoločnosti Microsoft, ktoré sa používajú vo vašej organizácii. Súčasťou vášho základného balíčka je príspevok Flex*, ktorý sa používa na pridanie proaktívnych služieb (označených „+“), rozšírených služieb a služieb riešení a/alebo vlastných proaktívnych služieb k vášmu základnému balíčku. Služby zahrnuté v základnom balíčku sú v tejto časti označené ako „✓“. |
| Dodatočné služby | Dodatočné podporné služby sú k dispozícii a môžete si ich pridať do základného balíka počas trvania vašej objednávky a sú v celej tejto časti označené značkou „+“. |
| Rozšírené služby a riešenia | Podporné služby, ktoré pokrývajú špecifické produkty spoločnosti Microsoft alebo IT systém zákazníka sú k dispozícii a môžete si ich pridať do základného balíka počas trvania vašej objednávky a sú v celej tejto časti označené značkou „+“. |
| Podpora viacerých krajín | Podpora viacerých krajín poskytuje podporu na viacerých miestach podpory, ako je to uvedené v objednávke prác (alebo objednávkach prác). |

* príspevok Flex je flexibilná časť základnej cenníkovej ceny vášho balíčka, ktorú je možné uplatniť na nákup proaktívnych služieb, rozšírených služieb a riešení, proaktívnych kreditov alebo proaktívnych

služieb na mieru v čase nákupu služieb. Váš zástupca spoločnosti Microsoft vyhradí časť vašej cenníkovej ceny základného balíčka k dispozícii ako príspevok Flex. Na vyhradenie vášho príspevku Flex sa vzťahujú nasledujúce podmienky:

- Až 20% z vášho príspevku Flex sa môže použiť na nákup proaktívnych kreditov alebo proaktívnych služieb na mieru.
- Príspevok Flex sa nemôže použiť na služby správy dodávky služieb, ako sú definované v tomto dokumente.
- Akékoľvek rozšírené služby a riešenia zakúpené s programom príspevku Flex prepadajú, ak sa nevyužijú počas doby platnosti príslušnej objednávky prác.
- Všetky dostupné príspevky v rámci programu Flex musia byť pridelené do času uzavretia zmluvy, inak prepadnú.

2.2 Popis služieb

V tejto časti sú opísané položky, z ktorých sa skladá váš balík podpory služieb. Rovnako sú tu uvedené služby, ktoré si môžete pridať do základného balíčka alebo pridať počas doby zmluvy.

2.2.1 Proaktívne služby

Proaktívne služby pomáhajú predchádzať problémom vo vašom prostredí produktov spoločnosti Microsoft a budú naplánované tak, aby pomohli zabezpečiť dostupnosť a dodanie zdrojov počas trvania príslušnej objednávky. K dispozícii sú nasledovné proaktívne služby alebo tie, ktoré sú podrobne uvedené vo vašej objednávke.

Služby plánovania

Služby plánovania poskytujú vyhodnotenie a kontrolu vašej aktuálnej infraštruktúry, údajov, prostredia aplikácií a zabezpečenia, aby ste mohli naplánovať nápravu, inováciu, migráciu, nasadenie alebo implementáciu riešenia v súlade so želanými výsledkami.

| Typy plánovaných služieb | Plán |
|--------------------------|------|
| Overenie konceptu | + |

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť

Overenie konceptu: Program, ktorý poskytuje dôkazy, aby zákazník mohol vyhodnotiť vhodnosť navrhovaného technického riešenia. Dôkazy môžu byť poskytované formou pracovných prototypov, dokumentov a návrhov. Zvyčajne však nejde o služby určené priamo pre prevádzku.

Služby implementácie

Služby implementácie poskytujú technické rady a skúsenosti týkajúce sa spravovania projektov a umožňujú zrýchliť návrh, nasadenie, migráciu, inováciu a implementáciu technologických riešení spoločnosti Microsoft.

| Typy služieb implementácie | Plán |
|----------------------------|------|
| Služby registrácie | + |

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Služby registrácie: priama spolupráca so zdrojom spoločnosti Microsoft s cieľom poskytnutia podpory pri nasadzovaní, migrácii, upgradovaní alebo vývoji funkcií. Táto služba môže zahŕňať pomoc pri plánovaní a overovaní spôsobilosti (proof-of-concept) alebo prevádzkovej zátáže použitím produktov spoločnosti Microsoft.

Služby údržby

Služby údržby pomáhajú predchádzať problémom vo vašom prostredí produktov spoločnosti Microsoft a sú zvyčajne naplánované pred samotným poskytnutím služby, aby sa mohla zabezpečiť dostupnosť prostriedkov.

| Typy služieb údržby | Plán |
|---|------|
| Vyhodnocovanie na žiadosť | ✓ |
| Program vyhodnocovania | + |
| Vyhodnocovanie priamo u zákazníka | + |
| Proaktívne monitorovanie | + |
| Proaktívne prevádzkové programy (POP) | + |
| Program vyhodnocovania rizík a stavu poskytovaný ako služba (RAP ako služba) | + |

✓ - Zahrnutý ako súčasť základného balíčka.

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Vyhodnocovanie na žiadosť: Prístup do samoobsluhy, on-line automatizovaná platforma na posúdenie, ktorá využíva protokol analýzy na analýzu a hodnotenie implementácie technológie Microsoft. Vyhodnocovanie na žiadosť pokrýva obmedzené technológie. Použitie tejto služby hodnotenia si vyžaduje aktívnu službu Azure so zodpovedajúcimi limitmi údajov s cieľom umožniť využívanie služby vyhodnocovania na žiadosť. Spoločnosť Microsoft môže poskytnúť pomoc s cieľom umožniť základné nastavenie služby. V súvislosti s hodnotením na požiadanie je k dispozícii zdroj spoločnosti Microsoft na mieste (až dva dni) a vzdialený zdroj spoločnosti

Microsoft (až na jeden deň), ktorý vám pomôže s analýzou údajov a uprednostňovaním odporúčaní podľa vašej zmluvy o poskytovaní služieb. Vyhodnocovanie na žiadosť nemusí byť dostupné vo všetkých oblastiach.

Program vyhodnocovania: vyhodnotenie návrhu, operácií technickej implementácie alebo manažmentu zmien vašich technológií od spoločnosti Microsoft v porovnaní s odporúčanými postupmi spoločnosti Microsoft. Na záver vyhodnotenia bude s vami pracovník spoločnosti Microsoft priamo spolupracovať na riešení možných problémov a poskytne vám správu obsahujúcu technické vyhodnotenie vášho prostredia, ktorá môže zahŕňať plán nápravy.

Vyhodnocovanie priamo u zákazníka: automatické vyhodnocovanie vašej implementácie technológií spoločnosti Microsoft, pri ktorom sa zhromažďujú údaje na diaľku alebo ich zhromažďuje zdroj spoločnosti Microsoft priamo na vašom pracovisku. Spoločnosť Microsoft analyzuje zhromaždené údaje pomocou nástrojov používaných v priestoroch zákazníka a následne vám poskytne správu obsahujúcu zistenia a nápravné odporúčania.

Proaktívne monitorovanie: poskytnutie nástrojov na monitorovanie technických operácií a odporúčaní na vylepšenie vašich procesov manažmentu serverových incidentov. Táto služba pomáha vytvoriť matice incidentov, vykonať vyhodnotenie hlavných incidentov a vytvoriť návrh pre tím udržateľného inžinierskeho vývoja.

Proaktívne prevádzkové programy (POP): vyhodnocovanie vašich procesov plánovania, návrhu, implementácie a prevádzkových procesov spoločne s vašimi zamestnancami v porovnaní s odporúčanými postupmi spoločnosti Microsoft. Toto vyhodnocovanie sa vykonáva buď priamo vo vašich priestoroch, alebo ho na diaľku vykoná zdroj spoločnosti Microsoft.

Program vyhodnocovania rizík a stavu poskytovaný ako služba (Risk and Health Assessment Program as a Service, RAP as a Service): automatické vyhodnocovanie vašej implementácie technológií spoločnosti Microsoft, pri ktorom sa zhromažďujú údaje na diaľku. Spoločnosť Microsoft analyzuje zhromaždené údaje a následne vytvorí správu obsahujúcu zistenia a nápravné odporúčania. Túto službu možno poskytovať priamo na mieste alebo vzdialene.

Služby optimalizácie

Služby optimalizácie sú zamerané na ciele optimálneho využitia technologickej investície zákazníka. Tieto služby môžu zahŕňať vzdialenú správu cloudových služieb, optimalizáciu osvojenia funkcií produktov spoločnosti Microsoft koncovými používateľmi a zaistenie účinného zabezpečenia a identity.

| Typy služieb optimalizácie | Plán |
|---------------------------------|------|
| Služby osvojenia | + |
| Služby zamerané na vývoj | + |
| Správa služieb IT | + |
| Služby zabezpečenia | + |

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Služby osvojenia: podporné služby osvojenia predstavujú balík služieb, ktoré vám umožňujú vyhodnotiť schopnosť vašej organizácie upraviť, monitorovať a optimalizovať zmeny spojené s nákupom technológií spoločnosti Microsoft. Sem patrí podpora v oblasti vývoja a realizácie

vašej stratégie prispôsobovania týkajúceho sa zmien na strane ľudí. Zákazníci majú pri podpore ich programu osvojenia prístup k zdrojom prostredníctvom odborností, znalostí a súvisiacich odporúčaných postupov spoločnosti Microsoft.

Služby zamerané na rozvoj: služby, ktoré pomáhajú vašim zamestnancom pri vytváraní, nasadzovaní a podpore aplikácií vytvorených pomocou technológií spoločnosti Microsoft.

Prehľad služieb vývojárov: ročné zhodnotenie vašich postupov pre tvorbu aplikácií s cieľom pomáhať zákazníkovi s vedením Odporúčaných postupov pre vývoj aplikácií a riešení na platformách Microsoft.

Asistenčná podpora pri vývoji: poskytuje pomoc pri vytváraní a vývoji aplikácií integrujúcich technológie spoločnosti Microsoft na platforme spoločnosti Microsoft, so zameraním na vývojové nástroje a technológie spoločnosti Microsoft, predávaná ako počet hodín uvedený vo vašej objednávke prác.

Správa služieb IT: Balík služieb navrhnutý tak, aby vám pomohol rozvinúť staršie IT prostredie s využitím moderných prístupov pre správu služieb, ktoré umožnia inovácie, flexibilitu, kvalitu a zlepšenie prevádzkových nákladov. Služby modernej správy IT procesov je možné poskytovať prostredníctvom poradenských stretnutí alebo seminárov, či už na diaľku alebo vo vašich priestoroch, aby bolo zaistené, že vaše monitorovanie, správa incidentov a procesy oddelenia služieb sú optimalizované na riadenie dynamiky cloudových služieb pri presune aplikácie alebo služby do cloudu. Spravované IT služby môžu byť prvkom prispôbeného programu služieb podpory, dostupné za dodatočný poplatok a môžu byť definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.

Služby zabezpečenia: Portfólio zabezpečovacích riešení spoločnosti Microsoft zahŕňa štyri hlavné oblasti: identita a zabezpečenie cloudu, mobilita, rozšírená ochrana informácií a zabezpečená infraštruktúra. Služby zabezpečenia umožňujú zákazníkovi porozumieť tomu, ako chrániť a inovovať svoju IT infraštruktúru, aplikácie a dáta pred internými a externými hrozbami. Služby zabezpečenia môžu byť prvkom prispôbeného programu služieb podpory, ktoré sú dostupné za dodatočný poplatok a môžu byť definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.

Vzdelávacie služby

Vzdelávacie služby poskytujú školenia, ktoré pomáhajú zlepšiť technické a prevádzkové zručnosti vašich zamestnancov, a to prostredníctvom miestnej, online alebo individuálnej inštruktáže.

| Typy vzdelávacích služieb | Plán |
|---|------|
| Vzdelávanie na žiadosť | ✓ |
| Webcasty | ✓ |
| Prezentácie s názornými ukážkami | + |

| Typy vzdelávacích služieb | Plán |
|---------------------------|------|
| Semináre | + |

✓ - Zahrnutý ako súčasť základného balíčka.

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Vzdelávanie na žiadosť: Prístup k zbierke online výukových materiálov a online laboratórií z digitálnej platformy workshop knižnice vyvinuté spoločnosťou Microsoft.

Webcasty: prístup k webovým školeniam, ktoré organizuje spoločnosť Microsoft a ktoré poskytujú široký výber tém zameraných na podporu a technológie spoločnosti Microsoft, prezentované cez internet.

Prezentácie s názornými ukážkami: krátke interaktívne služby, obvykle jednodňové akcie vo forme prednášky alebo prezentačnej ukážky, ktoré sú venované témam zameraným na produkty a podporu, a ktoré prezentuje zdroj spoločnosti Microsoft buď osobne, alebo online.

Semináre: pokročilé technické školenia, ktoré poskytujú široký výber tém zameraných na podporu a technológie spoločnosti Microsoft, prezentované zdrojom spoločnosti Microsoft buď osobne, alebo online. Semináre možno zakúpiť pre jednotlivých účastníkov alebo ako vyhradenú dodávku pre vašu organizáciu, v závislosti od špecifikácie v objednávke prác. Semináre nemožno bez výslovného písomného povolenia spoločnosti Microsoft nahrávať.

Ďalšie proaktívne služby

| Typy ďalších proaktívnych služieb | Plán |
|---|------|
| Prispôsobené proaktívne kredity (služby údržby, optimalizácie a vzdelávania) | + |
| Poradca pre technickú podporu | + |
| | |

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Prispôsobené proaktívne služby: Zapojenie zdrojov spoločnosti Microsoft do poskytovania služieb podľa pokynov zákazníka, osobne alebo online, ktoré nie sú inak popisované v tomto dokumente. Tieto záväzky zahŕňajú služby údržby, optimalizácie a vzdelávania.

Poradca pre technickú podporu (Support Technology Advisor, STA): Služba pre zákazníkov, ktorá poskytuje evaluáciu technológie, čím podporuje obchodné ciele zákazníkov, vrátane, avšak nielen, optimalizácie pracovného zaťaženia, prijatia alebo podpory, ktorá je poskytovaná zdrojom spoločnosti Microsoft. Táto služba môže obsahovať plán a technické usmernenie prispôbené prostrediu zákazníka a jeho obchodným cieľom.

| Iné proaktívne služby | Plán |
|---------------------------|------|
| Proaktívne kredity | + |

Proaktívne kredity: Hodnota výmenných služieb zastúpených kreditmi vo vašej objednávke. Proaktívne kredity je možné vymeniť za niektoré z proaktívnych prídavných služieb uvedených vyššie, a to za aktuálne sadzby, ktoré vám poskytne váš zástupca pre služby spoločnosti Microsoft. Po zvolení si prídavnej služby vám odpočítame hodnotu služby zo zostatku kreditov, ktorý je zaokrúhlený na najbližšiu jednotku.

2.2.2 Reaktívne služby

Reaktívne služby pomáhajú predchádzať problémom vo vašom prostredí produktov spoločnosti Microsoft a sú zvyčajne na požiadanie. Nasledovné reaktívne služby sú v prípade potreby súčasťou aktuálne podporovaných produktov a služieb spoločnosti Microsoft, ak nie je v objednávke uvedené inak.

| Typ reaktívnych služieb | |
|---|---|
| Poradná podpora | ✓ |
| Podpora pri riešení problémov | ✓ |
| Správa reaktívnej podpory | ✓ |
| Rozšírená podpora s rýchlymi opravami | ✓ |
| Podpora v priestoroch zákazníka | + |
| Analýza hlavnej príčiny | + |
| Doplnok pre správu reaktívnej podpory | + |
| Služby podpory pre kybernetickú bezpečnosť | + |

✓ - Zahrnutý ako súčasť základného balíčka.

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Poradná podpora: Telefonická podpora v prípade krátkodobých (zvyčajne do šesť hodín) a nepredvídateľných problémov pre profesionálov v oblasti IT. Poradenské služby môžu zahŕňať poradenstvo, odporúčania a prenos poznatkov s cieľom pomôcť vám implementovať technológie spoločnosti Microsoft za účelom predchádzania bežným problémom s podporou a zníženia pravdepodobnosti výpadkov systému. Architektúra, vývoj riešení a prispôsobenie scenáre sú nad rámec týchto poradenských služieb.

Podpora pri riešení problémov: Táto pomoc pri problémoch s určitými symptómami, ku ktorým dôjde počas používania produktov spoločnosti Microsoft zahŕňa riešenie špecifického problému, chybových hlások alebo funkčnosti produktov spoločnosti Microsoft. Incidents je možné začať telefonicky alebo poslať prostredníctvom webu. Žiadosti o podporu pri službách a produktoch, ktoré nie sú zahrnuté v príslušnom online portáli podpory služieb, sú spravované v rámci online portálu služieb spoločnosti Microsoft.

Definície závažnosti a odhadované doby spoločnosti Microsoft sú podrobne uvedené v tabuľke odpovedí na incidenty nižšie.

Pri riešení zložitých problémov s interoperabilitou produktov rôznych dodávateľov budeme na vašu žiadosť spolupracovať aj s dodávateľmi technológií tretích strán, za podporu svojho produktu však nesie zodpovednosť príslušná tretia strana.

Závažnosť incidentu rozhoduje úrovne odozvy v rámci spoločnosti Microsoft, odhadované časy odozvy a vaše povinnosti. Nesiete zodpovednosť za vyhodnotenie vplyvu na podnikanie vašej organizácie, pri konzultácii s nami, pričom spoločnosť Microsoft priradí príslušnú úroveň závažnosti. Po dobu účinnosti incidentu môžete požiadať o zmenu úrovne závažnosti, pokiaľ bude vplyv na podnikanie vyžadovať zmenu.

| Závažnosť a situácia | Naša očakávaná odozva | Vaša očakávaná odozva |
|--|--|--|
| <p>Závažnosť 1</p> <p>Kritický obchodný systém nefunguje:</p> <p>Podnikanie je v ohrození. Úplná strata kritickej aplikácie alebo riešenia.</p> <p>Vyžaduje sa okamžitá pozornosť</p> | <p>Komponenty Azure¹</p> <p>- prvá telefonická odozva do 15 minút alebo menej</p> <p>Všetky ostatné produkty a služby - prvá telefonická odozva do jednej hodiny alebo menej</p> <p>Priradenie zdrojov pre kritické situácie²</p> <p>Prostriedky na vašej strane po 24 hodinách na základe zmluvy so zákazníkom</p> <p>Nepretržité riešenie problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni³</p> <p>Rýchla eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft</p> <p>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p> | <p>Oznámenie situácie vašim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p> <p>Priradenie príslušných pracovníkov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni³</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p> <p>Oznamovanie telefonicky alebo cez web</p> |
| <p>Závažnosť A</p> <p>Kritický obchodný systém degradoval:</p> <p>Významná strata alebo poškodenie služieb</p> <p>Vyžaduje pozornosť do jednej hodiny</p> | <p>Prvá telefonická odozva do jednej hodiny</p> <p>Priradenie zdrojov pre kritické situácie²</p> <p>Nepretržité riešenie problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni²</p> | <p>Priradenie príslušných pracovníkov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni³</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p> <p>Oznamovanie telefonicky alebo cez web</p> |
| <p>Závažnosť B</p> <p>Stredne závažný vplyv na firmu:</p> | <p>Prvá telefonická odozva do dvoch hodín</p> | <p>Priradenie príslušných pracovníkov na zosúladenie</p> |

| Závažnosť a situácia | Naša očakávaná odozva | Vaša očakávaná odozva |
|--|--|--|
| <p>Stredne závažná strata alebo zhoršenie kvality služieb, možno však pokračovať v práci na primerane zníženej úrovni</p> <p>Vyžaduje pozornosť do dvoch pracovných hodín⁴</p> | Riešenie problémov iba počas pracovnej doby ⁴ | <p>s úsilím spoločnosti Microsoft o riešenie problémov</p> <p>Prístup a odozva osoby s oprávnením na riadenie zmien do štyroch pracovných hodín</p> <p>Oznamovanie telefonicky alebo cez web</p> |
| <p>Závažnosť C</p> <p>Nízky vplyv na podnikanie:</p> <p>Služba je v podstatnej miere funkčná s menšími obmedzeniami alebo bez obmedzení</p> <p>Vyžaduje pozornosť do štyroch pracovných hodín⁴</p> | <p>Prvá telefonická odozva do štyroch hodín</p> <p>Riešenie problémov iba počas pracovnej doby⁴</p> | <p>Presné kontaktné údaje osoby zodpovednej za prípad</p> <p>Odozva do 24 hodín</p> <p>Oznamovanie telefonicky alebo cez web</p> |

¹ Uvedený čas odozvy pre vaše komponenty Azure nezahŕňa Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services alebo správu fakturácie a predplatného.

² Úlohou zdrojov pre kritické situácie je pomoc pri rýchlom riešení problémov aktívnym zapojením sa do riešenia prípadu, jeho eskaláciou, zabezpečením vhodných prostriedkov a koordináciou.

³ Ak nezaistíte dostatočný počet prostriedkov alebo nebudete dostatočne reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť úroveň závažnosti.

⁴ Pracovná doba je zvyčajne definovaná od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov. Pracovná doba sa môže vo vašej krajine mierne líšiť.

Správa reaktívnej podpory: Správa reaktívnej podpory poskytuje dohľad nad incidentmi podpory na účely zaistenia včasného vyriešenia a vysokej kvality poskytovanej podpory. Na správu reaktívnej podpory pre všetky žiadosti o podporu sa bude využívať správa poskytovaných služieb.

Na základe tabuliek reakcie na incidenty uvedených vyššie, pre incidenty závažnosti B a C je táto služba dostupná na základe žiadosti zákazníka počas pracovného času, odoslanej zdroju spoločnosti Microsoft, ktorý môže poskytovať aj aktualizčné vyhlásenie o eskaláciách. V prípade incidentov závažnosti 1 bude automaticky spustený vylepšený proces eskalácie. Zdroj spoločnosti Microsoft priradený k problému je zodpovedný za zabezpečenie trvalého technického pokroku a poskytuje tak aktualizácie stavu, rovnako ako aj akčný plán.

Na rozšírené pokrytie mimo pracovného času si môžete zakúpiť ďalšie hodiny správy reaktívnej podpory.

Extended Hotfix Support: V rámci programu Extended Hotfix Support môžete požiadať o rýchle opravy nesúvisiace so zabezpečením pre softvér spoločnosti Microsoft, ktorý bol zaradený do rozšírenej fázy podpory počas pevného životného cyklu, ako je to definované na stránke <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby:

- Dostupnosť služby Extended Hotfix Support je obmedzená na nasledujúce produkty/druhy produktov:
 - Aplikácie: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Server: Exchange Server, SQL Server, systémové centrum (okrem Configuration Manager), server Windows
 - Systémy: Windows client, operačné systémy Windows Embedded
- Najaktuálnejšie informácie o dostupnosti rýchlej opravy nesúvisiace so zabezpečením pre konkrétne verzie produktu nájdete v poznámkach o životnom cykle produktu tu.
- Hoci vynakladáme komerčne primerané úsilie o odozvu na vaše žiadosti o rýchle opravy nesúvisiace so zabezpečením, beriete na vedomie, že môžu existovať prípady, kedy rýchlu opravu nemožno vytvoriť alebo poskytnúť.
- Rýchle opravy slúžia na vyriešenie konkrétnych problémov a netestujú sa regresívne.
- Rýchle opravy sa bez nášho písomného súhlasu nesmú distribuovať tretím stranám, ktoré nie sú afiláciami.
- Doby dodanie pre iné ako anglické verzie Hotfix sa môžu líšiť a môžu byť spoplatnené.
- Nebudeme poskytovať pridané funkcie, aktualizácie ani zmeny vyhotovenia. Budeme riešiť iba problémy pre vybraný produkt, ktorý spôsobujú zlyhanie, stratu údajov alebo sa nejako inak významne odchyľujú od zdokumentovaného fungovania produktu.

Podpora v priestoroch zákazníka: v rámci reaktívnej podpory v priestoroch zákazníka získate asistenciu na svojom pracovisku. Táto služba podlieha dostupnosti pracovníkov spoločnosti Microsoft a môže sa na ňu vzťahovať dodatočný poplatok za každú návštevu v priestoroch zákazníka.

Analýza hlavnej príčiny: Keď o to výslovne požiadate pred ukončením incidentu, vykonáme štruktúrovanú analýzu možných príčin jediného incidentu alebo série súvisiacich problémov. Budete zodpovedať za spoluprácu s tímom spoločnosti Microsoft tak, že mu poskytnete materiály, ako sú log súbory, sieťové stopy alebo iné diagnostické výstupy. Analýza hlavnej príčiny je k dispozícii len pre určité technológie spoločnosti Microsoft a môžu sa za ňu účtovať dodatočné poplatky.

Doplnok pre správu reaktívnej podpory: Môžete sa rozhodnúť zakúpiť si ďalšie hodiny na zabezpečenie správy reaktívnej podpory. Tieto zdroje budú dostupné na diaľku a budú poskytovať službu počas pracovných hodín v časovom pásme, ktoré je písomne dohodnuté. Služby sa poskytujú v angličtine a v prípade možnosti môžu byť dostupné vo vami hovorenom jazyku. Táto služba je poskytovaná za predpokladu dostupnosti prostriedkov spoločnosti Microsoft.

Služby podpory kybernetickej bezpečnosti: Poskytujú špecializovanú pomoc súvisiacu s kybernetickou bezpečnosťou pri reaktívnych aj proaktívnych scenároch (ďalej len „služby kybernetickej bezpečnosti“). Tieto služby pomáhajú znižovať riziko cieľených kybernetických útokov, lepšie sa pripraviť na krízové situácie v oblasti zabezpečenia alebo vyšetrit' a vyriešiť aktívnu bezpečnostnú hrozbu. Služby kybernetickej bezpečnosti poskytujú program služieb podpory, dostupné na mieru a sú dostupné za dodatočný poplatok, definovaný v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.

2.2.3 Manažment poskytovaných služieb

Manažment dodávok služieb (Service Delivery Management, SDM) je súčasťou služieb podpory, pokiaľ nie je inak uvedené tu alebo v objednávke prác. Pri zakúpení dodatočných služieb alebo rozšírených služieb a riešení získate doplnkové služby manažmentu.

Služby SDM sa poskytujú digitálne prostredníctvom určeného správcu kont pre zákaznícky úspech. Tento zdroj môže fungovať buď na diaľku alebo v mieste vášho umiestnenia.

Rozsah spravovania dodávok služieb

K dispozícii máte nasledujúce služby SDM:

| Typy služieb manažmentu poskytovania služieb | Plán |
|--|----------------|
| Povolenie organizácie zákazníkom | ✓ |
| Produkty spoločnosti Microsoft, sprievodca aktualizáciami služieb a bezpečnosti | ✓ |
| Vývoj a správa programov | ✓ |
| Zaradenie podpory Unified Enterprise | ✓ |
| Program Cloud Success | + |
| Obchodný manažér pre úspech zákazníkov Vývojár | ✓ ¹ |
| Spravovanie výkonných vzťahov | ✓ |
| Doplnkové spravovanie poskytovania služieb | + |
| Manažment poskytovaných služieb v priestoroch zákazníka | + |

✓ - Zahrnutý ako súčasť základného balíčka.

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

✓¹ - Spoločnosť Microsoft môže poskytovať ďalšie služby.

Povolenie organizácie zákazníkom: Usmernenia a informácie poskytnuté menovanému správcovi služieb podpory o tom, ako spravovať využívanie služieb Unified Support a pripraviť vás na používanie digitálnych a reaktívnych služieb Unified Support.

Produkty spoločnosti Microsoft, sprievodca aktualizáciami služieb a bezpečnosti: Informácie zdieľané s vami o dôležitých pripravovaných funkciách a zmenách produktov a služieb, ako aj bulletinov zabezpečenia pre technológie spoločnosti Microsoft.

Vývoj a správa programov: Aktivity určené na plánovanie, navrhovanie a správu služieb programu podpory vo vašej organizácii, ktoré vám pomôžu získať vyššiu hodnotu z investícií do technológií a služieb spoločnosti Microsoft. Spoločnosť Microsoft vám môže odporučiť rôzne služby, ktoré vám pomôžu dosiahnuť kľúčové obchodné a technologické výsledky, pričom využijú možnosti zahrnuté v základnej podpore, ako aj ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Zaradenie do služby Unified Support: Aktivity na podporu vášho zaradenia do služby Unified Support, vrátane zavedenia a podpory samoobslužných schopností v rámci on-line portálu podpory, s cieľom zabezpečiť včasné využívanie služieb Unified Support.

Program Cloud Success: Zahŕňa plánovanie a poskytovanie služieb, ktoré vám pomôžu dosiahnuť špecifické výsledky v oblasti cloudu, čo vám umožní urýchliť implementáciu, prijatie a realizáciu hodnoty cloudových technológií spoločnosti Microsoft.

Obchodný manažér pre úspech zákazníkov - Vývojár: Zdroj podpory spoločnosti Microsoft zameraný na vývoj, ktorý bude poskytovať strategické rady a pokyny na urýchlenie inovácií a zvýšenie efektívnosti počas celého životného cyklu vývoja softvéru. Spoločnosť Microsoft môže tieto obmedzené zdroje pridelovať podľa toho, ako to dovoľia momentálne podmienky.

Spravovanie výkonných vzťahov: Súbor aktivít, ktoré zabezpečujú, že tím technickej podpory spoločnosti Microsoft je v súlade so strategickými prioritami vašej organizácie a angažuje sa v kľúčových rozhodovacích orgánoch v oblasti podnikania a technológií.

Doplňkové spravovanie poskytovania služieb: Môžete si zvoliť kúpu ďalších vlastných SDM zdrojov pre poskytovanie služieb riadenia ako súčasť vopred stanoveného rozsahu prác, ktoré nie sú výslovne podrobne popísané v tomto dokumente. Tieto zdroje môžu fungovať buď na diaľku alebo v mieste vášho umiestnenia. Táto služba je poskytovaná za predpokladu dostupnosti prostriedkov spoločnosti Microsoft.

Manažment poskytovaných služieb v priestoroch zákazníka: Je možné požiadať o návštevy vášho správcu kont vo vašich priestoroch. Na jednotlivé návštevy sa môže vzťahovať dodatočný poplatok. Táto služba je poskytovaná za predpokladu dostupnosti prostriedkov spoločnosti Microsoft.

2.3 Rozšírené služby a riešenia

Okrem služieb, ktoré sa poskytujú ako súčasť Základného balíčka alebo ako doplnková služba, je možné si dokúpiť aj nasledovné rozšírené služby a riešenia. Rozšírené služby a riešenia sú k dispozícii za dodatočný poplatok a môžu byť definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.

| Služba | Plán |
|------------------------------|----------------|
| Vymedzená technická podpora | + |
| Rýchla odozva | + |
| Správa udalostí Azure | + |
| O365 Engineering Direct | + |
| Developer Advanced | + ¹ |
| Podpora pre Mission Critical | + |

+ - *Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.*

+¹ - *V obmedzenom stanovenom množstve je možné si zakúpiť doplnkovú službu.*

2.3.1 Vymedzená technická podpora

Podpora Designated Support Engineering (DSE): Služby DSE možno zakúpiť ako vopred definované ponuky alebo ako blok vlastných hodín, ktoré môžu byť použité na dosiahnutie rozsahom stanovených proaktívnych služieb.

Keď sú zakúpené ako hodiny, DSE prevádzkové hodiny sa odpočítavajú z vášho celkového počtu zakúpených hodín podľa toho, ako sú využité a dodané.

Vopred definované ponuky DSE sú navrhnuté vášmu prostrediu a aby pomohli dosiahnuť požadovaný výsledok. Tieto ponuky zahŕňajú v štandardnom prevedení aj vopred určené proaktívne služby.

Služby DSE sú zamerané na nasledujúce oblasti:

- pomoc pri udržaní obsiahleho prehľadu o aktuálnych a budúcich požiadavkách vašej firmy a konfigurácii vášho prostredia informačných technológií za účelom optimalizácie výkonu
- dokumentovať a poskytovať vám odporúčania týkajúce sa používania výstupov zo služieb súvisiacich s podpornými službami (napríklad vyhodnotení možností poskytovania podpory, kontrol stavu, seminárov a programov na vyhodnocovanie rizík)
- zabezpečiť konzistenciu vašich činností v rámci nasadzovania a prevádzky s plánovanými a aktuálnymi implementáciami technológií spoločnosti Microsoft
- zlepšiť technické a prevádzkové zručnosti vašich pracovníkov poskytujúcich IT
- pomôcť vyvinúť a implementovať stratégie, ktoré pomôžu predchádzať budúcim incidentom a zvýšiť systémovú dostupnosť vašich zahrnutých technológií spoločnosti Microsoft
- pomôcť určiť hlavnú príčinu opakovaných incidentov a poskytnúť odporúčania na prevenciu ďalších narušení príslušných technológií spoločnosti Microsoft

Bez ohľadu na to, ako si služby DSE zakúpite, stanovuje sa ich priorita a pridelujú sa na základe zmluvy medzi zmluvnými stranami počas úvodného stretnutia. Príslušné informácie sa zdokumentujú v rámci plánovania poskytovania služieb.

Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby

- Pre podporu vašich služieb DSE sa vyžaduje aktuálna zmluva programu Microsoft Unified Support services. Ak uplynie doba účinnosti vašej zmluvy programu Microsoft Unified Support services alebo ak bude vypovedaná, vaša služba DSE bude vypovedaná k rovnakému dátumu.
- DSE služby sú dostupné v bežnej pracovnej dobe (od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov).
- DSE služby podporujú konkrétne produkty a technológie spoločnosti Microsoft, ktoré s vami boli dohodnuté a sú uvedené vo vašej objednávke.
- Služby DSE sa poskytujú pre jedno určené miesto poskytovania podpory uvedené v objednávke, a to priamo v tomto mieste.

2.3.2 Rýchla odozva

Rýchla odozva: Rýchla odozva poskytuje zrýchlenú reaktívnu podporu pre vaše cloudové služby nasmerovaním podpory incidentov k technickým odborníkom a poskytuje eskalačné cestu do cloudu pre prevádzkovej tímy, ako sa to vyžaduje.

Pre služby rýchlej odozvy v komponentoch Microsoft Azure je potrebné podať incident cez portál cloud služieb. Vaša požiadavka na podporu riešenia problémov bude priamo smerovaná do nosnej fronty rýchlej odozvy, ktorú tvorí určený tím inžinierov s odbornými znalosťami cloudových služieb. Aby mal tento tím základné znalosti o vašom nasadení, musíte poskytnúť dokumentáciu o základnom nasadení Azure a topológiu databázy, ako aj plány škálovania a vyvažovania zaťaženia, ak sú k dispozícii. Zatiaľ čo incidenty môžu vyžadovať zdroje od profesionálov štandardnej podpory na riešenie problémov, tím rýchlej odozvy zostáva aj naďalej primárne zodpovedný za incidenty 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365 dní v roku.

V rámci Azure komponentov je doba odozvy pre podporu riešenia problémov uvedená v nasledovnej tabuľke a nahrádza všetky predpokladané časy podpory odozvy v základnom balíku. Rýchla odozva sa nevzťahuje na Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services alebo Billing & Subscription Management.

Zakúpenie služby rýchlej odozvy závisí od dostupnosti zdrojov. Viac informácií o dostupnosti vám poskytne váš správca kont pre zákaznícky úspech.

| Závažnosť rýchlej odozvy a odpovede | Naša očakávaná odozva | Vaša očakávaná odozva |
|---|--|--|
| <p>Závažnosť 1</p> <p>Kritický obchodný systém nefunguje:</p> <p>Podnikanie je v ohrození. Úplná strata kritickej aplikácie alebo riešenia</p> <p>Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať</p> <p>Vyžaduje sa pozornosť do 15 minút</p> | <p>Prvá telefonická odozva do 15 minút</p> <p>Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Prístup k skúsenému špecialistovi spoločnosti Microsoft²</p> <p>Rýchla eskalácia prevádzkovým tímom cloudu v spoločnosti Microsoft</p> | <p>Oznámenie situácie vašim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p> <p>Priradenie príslušných prostriedkov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p> |
| <p>Závažnosť A</p> <p>Kritický obchodný systém degradoval:</p> <p>Významná strata alebo poškodenie služieb</p> | <p>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p> | |

¹ Ak nezaistíte dostatočný počet prostriedkov alebo nebudete dostatočne reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu 24 hodín/7 dní v týždni

² Riešenie problémov rýchlej odozvy je dostupné iba v angličtine.

2.3.3 Správa udalostí Azure

Správa udalostí Azure (Azure Event Management, „AEM“) spoločnosti Microsoft poskytuje vylepšenú podporu pred, počas a po kritických udalostiach zákazníka (ďalej len „udalosť“). Kritická udalosť sa definuje ako obdobie vysokého obchodného dopadu alebo vysokého dopytu zákazníka, ktoré si vyžaduje najvyššiu úroveň dostupnosti a výkonu služieb. Udalosti musíte potvrdiť u svojho správcu kont pre úspechy zákazníka najmenej 8 týždňov pred udalosťou.

Udalosti podpory AEM používajú základné služby Microsoft Azure. Podrobnosti o riešení a o tom, aké služby Azure udalosť využíva musia byť zdieľané s tímom AEM v dostatočnom časovom predstihu pred skutočnou udalosťou, najneskôr však ako vstup do evaluácie.

V rámci aktivít pred udalosťou tím AEM:

- posúdi a oboznámi sa s vaším riešením
- identifikujte možné problémy a riziká ovplyvňujúce prevádzkyschopnosť a stabilitu
- určí požadované výsledky z hľadiska odolnosti
- vypracuje a bude udržiavať plán poskytovania služieb pre riešenie

Tím podpory AEM poskytne zoznam odporúčaných a požadovaných opatrení na odstránenie akýchkoľvek problémov, ktoré by mohli ovplyvniť dostupnosť alebo výkon riešenia v deň udalosti.

Počas udalosti bude tím AEM oboznámený s podrobnosťami udalosti a bude pripravený vyriešiť problémy ovplyvňujúce riešenie.

O riešenie problému môžete požiadať oddelenie podpory riešenia problémov dva týždne pred udalosťou, počas nej a jeden týždeň po nej*.

| Závažnosť a situácia | Naša očakávaná odozva | Vaša očakávaná odozva |
|---|---|---|
| <p>Závažnosť 1</p> <p>Kritický obchodný systém nefunguje:</p> <p>Podnikanie je v ohrození. Úplná strata kritickej aplikácie alebo riešenia</p> <p>Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať</p> <p>Vyžaduje sa pozornosť do 15 minút</p> | <p>Prvotná odozva za 15 minút alebo menej a rýchla eskalácia v rámci spoločnosti Microsoft do tímov cloudových operácií pre akékoľvek služby Microsoft Azure²</p> <p>Priradenie manažéra pre kritické situácie do 30 minút alebo menej.</p> <p>Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> | <p>V prípade služieb Azure by sa mali žiadosti o podporu pri incidentoch podávať online prostredníctvom portálu Microsoft Azure pomocou vopred definovanej šablóny určenej správcom kont pre úspech zákazníka</p> |

| Závažnosť a situácia | Naša očakávaná odozva | Vaša očakávaná odozva |
|---|--|--|
| <p>Závažnosť A</p> <p>Kritický obchodný systém degradoval:</p> <p>Významná strata alebo poškodenie služieb</p> | <p>Prístup ku skúsenému špecialistovi spoločnosti Microsoft a rýchla eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft</p> <p>Zapojenie inžinierov podpory, ktorí poznajú konfiguráciu vášho riešenia. Ak je to vhodné, môžu títo inžinieri pomáhať a usmerňovať proces správy incidentov</p> <p>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p> | <p>Oznámenie situácie vašim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p> <p>Priradenie príslušných prostriedkov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p> |

¹ Ak nezaistíte dostatočný počet prostriedkov alebo nebudete dostatočne reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu 24 hodín/7 dní v týždni.

²Riešenie služieb podpory AEM je dostupné iba v angličtine

* Podpora riešenia problémov odoslaná pred a po udalosti sa bude riešiť ako závažnosť B.

Po udalosti môžete požiadať o analýzu hlavných príčin všetkých incidentov závažnosti 1 a závažnosti A pre vaše riešenie. Prípadne vám poskytneme odporúčania, ako možno problémom v budúcnosti predísť.

2.3.4 Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct poskytuje vylepšenú podporu pre hlavné pracovné záťažové vášho nájomníka alebo nájomníkov produktu Microsoft Office 365, ktorá zahŕňa prioritný prístup k technickému tímu Office 365. Táto služba bude k dispozícii uvedenému nájomníkovi alebo nájomníkom, za príplatok a je definovaná v prílohe uvedenej vo vašej objednávke prác.

2.3.5 Developer Support

Developer Support poskytuje technickú podporu založenú na znalostiach o cloude počas životnosti vývoja aplikácií pre zákazníckych vývojárov, ktorí budujú, nasadzujú a podporujú aplikácie na platforme spoločnosti Microsoft. Ako súčasť vašej podpornej zmluvy je možné zakúpiť nasledovné riešenia vývojárov:

Developer Advanced: Developer Performance poskytuje komplexnú podporu, ktorá zákazníkom pomôže v oblastiach ako sú architektúra cloudu, vyhodnotenie zraniteľnosti, riešenia ALM/DevOps, životný cyklus vývoja bezpečnosti, recenzie kódov, výkonnosť a monitorovanie, modernizáciu aplikácií, vyhodnocovania internet of things (IoT), ALM/DevOps riešení, školení a testovania.

2.3.6 Podpora pre Mission Critical

Podpora pre Mission Critical: poskytuje vyššiu úroveň podpory pre definovanú skupinu produktov a online služieb spoločnosti Microsoft, ktoré tvoria súčasť vášho dôležitého obchodného riešenia, ako je to uvedené vo vašej objednávke prác. Podpora Mission Critical poskytuje prispôbený program služieb podpory, je k dispozícii za dodatočný poplatok a je definovaná v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.

2.4 Podpora viacerých krajín

Prehľad služieb podpory viacerých krajín

V spojení s balíkmi Microsoft Unified Enterprise podpora viacerých krajín poskytuje podporu na viacerých miestach podpory, ako je to uvedené v objednávke prác (alebo objednávkach prác). Nasleduje opis štruktúry podpory pre viaceré krajiny:

- **Hostiteľ:** Toto je miesto podpory, kde ste v objednávke prác uzavreli zmluvu na služby Microsoft Unified Support. Pokiaľ nie je uvedené inak, toto bude primárne miesto poskytovania podpory vášho správcu kont pre úspech zákazníka.
- **Zo servera ku klientovi:** Toto je miesto poskytovania podpory určené vo vašej objednávke prác ako miesto využívania služieb Microsoft Unified Enterprise, ktoré sa líši od hostiteľského miesta, a máte nárok na služby, ktoré si zakúpite pre dané miesto.

Spôsob zakúpenia

Tento USSD popisuje dostupné podporné služby pre viaceré krajiny. Konkrétne služby a súvisiace množstvo, ak sú uplatniteľné, budú uvedené v priradenej objednávke prác podľa miesta podpory.

Služby opísané v tomto dokumente môžu byť doručené na vaše miesto/-a podpory určené v hostiteľskej objednávke prác a môžu byť prípadne pridelené hostiteľom, ako súčasť vašej zmluvy na služby Microsoft Unified Enterprise s nasledujúcimi úpravami:

- **Služby základných balíkov:** Pokiaľ nie je uvedené inak, služby základných balíkov (označené ako „✓“) budú k dispozícii na určených miestach podpory alebo podľa toho, ako sú pridelené hostiteľom na miesto/-a podpory v hostiteľskej objednávke prác.
- **Reaktívne služby:** Reaktívne služby môžu byť poskytované na diaľku aj do iných miest, ako je miesto hostiteľa, okrem nasledujúcich prípadov:
 - **Podpora v priestoroch zákazníka:** Vopred zakúpené reaktívne podporné služby v priestoroch zákazníka budú k dispozícii pre miesto/-a podpory, ako je určené vo vašej objednávke prác, okrem krajín, ktoré sú výnimkou.
 - Počas situácie závažnosti 1 môžu byť vopred zakúpené prostriedky podpory v priestoroch zákazníka odoslané na určené a neurčené miesta podpory.
- **Spravovanie poskytovania služieb (SDM):** Ako je uvedené vo vašej objednávke prác, SDM môžu byť doručené na určené hostiteľské miesto/-a a miesto/-a zo servera ku klientovi. Dostupnosť služieb SDM, ktoré sú zahrnuté vo vašom základnom balíku, prideliť hostiteľ a bude spravovať správca kont zákazníka. Dodávka SDM bude obmedzená na pracovné hodiny miesta hostiteľa. Pri zakúpení dodatočných služieb alebo rozšírených služieb a riešení sa môžu vyžadovať dodatočné služby SDM.
 - **Dodatočné služby SDM:** Dodatočné zdroje SDM môžu byť zakúpené pre hostiteľské miesto/-a podpory alebo miesto/-a zo servera ku klientovi, ako je uvedené v objednávke prác, a budú doručené na určené miesto podpory. Závisí od dostupnosti zdrojov a vyššie uvedeného.

Dostupnosť voliteľných služieb (tých, ktoré sú označené „+“) je nasledovná:

- **Proaktívne služby**

- Možno budete mať nárok na proaktívne služby, ktorých množstvo bude uvedené vo vašej objednávke prác a bude k dispozícii na mieste/-ach podpory určených vo vašej objednávke prác, okrem krajín, ktoré sú výnimkou.
- **Služby údržby – analýza príčin koreňov:** Zakúpené služby budú k dispozícii zamestnancom na určenom/-ých mieste/-ach podpory.
- **Poradca pre technickú podporu (Support Technology Advisor, STA):** Služby STA budú k dispozícii na mieste/-ach podpory, ako sú uvedené vo vašej objednávke prác, okrem krajín, ktoré sú výnimkou a podliehajú dostupnosti zdrojov.
- **Rozšírené služby a riešenia:** Všetky rozšírené služby a riešenia je možné zakúpiť na použitie na hostiteľských miestach alebo miestach zo servera ku klientovi. Použitie podľa dostupnosti. Môžu platiť ďalšie obmedzenia.
- Všetky iné zakúpené služby podpory budú k dispozícii na mieste/-ach podpory určených vo vašej objednávke prác.

Doplňujúce podmienky pre podporu vo viacerých krajinách

Okrem týchto podmienok a požiadaviek uvedených tu a v objednávke prác je naše poskytovanie služieb, ako je uvedené v tomto dokumente, založené na nasledujúcich predpokladoch a domnienkach:

- Zamestnancom vo vašich neurčených miestach poskytovania podpory môžeme povoliť, aby sa podieľali na proaktívnych službách poskytovaných na diaľku, ktoré boli zakúpené pre hostiteľské miesto podpory alebo miesto podpory zo servera ku klientovi a navrhnuté v objednávke prác. Takáto účasť bude povolená podľa uváženia spoločnosti Microsoft.
- Proaktívne kredity je možné vymieňať iba medzi hostiteľskými miestami podpory a miestami podpory zo servera ku klientovi uvedenými v objednávke prác, pokiaľ nie je uvedené inak. Všetky výmeny sa uskutočnia na základe súčasných mien a sadzieb proaktívnych kreditov v príslušných miestach podpory. Aktuálne sadzby vám môže poskytnúť zástupca pre služby spoločnosti Microsoft. Akékoľvek výmeny vedúce k zlomkovým proaktívnym kreditom sa zaokrúhlia smerom nahor na najbližšiu jednotku. Proaktívne kredity sa nemôžu vymieňať za alebo od krajín, ktoré sú výnimkou.
- Zákazník nesie výlučnú zodpovednosť za akékoľvek daňové povinnosti, ktoré vzniknú v dôsledku distribúcie alebo výmeny zakúpených služieb podpory medzi hostiteľskými miestami podpory a miestami podpory zo servera ku klientovi.
- Zmeny alebo výmeny služieb vykonané počas doby platnosti objednávky prác môžu vyžadovať písomnú zmluvu.

- **Fakturačné splnutie:** Pokiaľ nie je uvedené inak, na splatnú sumu bude vystavená jedna faktúra zahŕňajúca všetky služby pre všetky miesta podpory uvedené vo vašej objednávke prác. Dane budú vychádzať z evaluácie signatára spoločnosti Microsoft a vášho hostiteľského miesta. Zákazník nesie výlučnú zodpovednosť za všetky ďalšie splatné dane.
- **Výnimky z fakturačného splnutia:** Služby zakúpené na dodávku v Indickej republike, Čínskej ľudovej republike, Čínskej republike (Taiwan), Čínskej republike (Hong Kong), Kórejskej republike, Japonsku, Novom Zélande, Macau a Austrálii (**všetky krajiny, ktoré sú výnimkou**) musia mať samostatný zoznam objednávky prác, v ktorom sú uvedené služby, ktoré sa majú dodať na danom mieste podpory. Služby budú fakturované na príslušné miesto podpory a budú zahŕňať všetky príslušné miestne dane.

3 Ďalšie podmienky a požiadavky

Microsoft Unified Support services sa poskytujú na základe nasledujúcich predpokladov a domniek.

- Základný balík reaktívnych služieb sa poskytuje na diaľku na miesto (-a) vami určených kontaktných osôb pre podporu. Pokiaľ nebude stanovené inak v písomnej forme, všetky ostatné služby sa poskytujú na diaľku na vašich pracovisku (-ách) označenom (-ých) alebo uvedenom (-ých) vo vašej objednávke prác.
- Základný balík reaktívnych služieb sa poskytuje v angličtine a v prípade možnosti vo vami hovorenom jazyku. Pokiaľ sa vaša spoločnosť s nami nedohodne inak v písomnej forme, všetky iné služby sa poskytujú v jazyku, ktorým sa hovorí v mieste poskytovania služieb spoločnosti Microsoft, alebo v angličtine.
- Pokiaľ nie je v objednávke prác alebo v dodatku k tomuto popisu služieb Unified Enterprise stanovené inak, či ak to nie je výslovne vylúčené na webovej lokalite Microsoft softvérových a online službách, ktoré ste si zakúpili na základe deklarovateľných licenčných záznamov a zmlúv a/alebo ID fakturačného účtu v prílohe A vašej objednávky práce a ktoré sú určené v podmienkach používania produktov, ako ich spoločnosť Microsoft príležitostne zverejňuje na adrese <http://microsoft.com/licensing/contracts> (poskytujeme podporu pre všetky verzie komerčne vydávaných a všeobecne dostupných produktov spoločnosti Microsoft uvedených v dokumente Zoznam produktov) ktorý spoločnosť Microsoft priebežne zverejňuje na adrese <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Ak nie je v priloženom dodatku uvedené inak, podpora pre predbežné vydania a beta verzie produktov sa neposkytuje.
- Všetky služby vrátane akýchkoľvek doplnkových služieb zakúpených počas doby účinnosti objednávky prác podpory a ako jej súčasť prepadnú, ak nebudú využité počas doby účinnosti príslušnej objednávky prác.
- Plánovanie služieb závisí od dostupnosti prostriedkov a ak nebude splnená požiadavka minimálneho počtu registrovaných účastníkov, semináre môžu byť zrušené.
- Na základe vašej požiadavky môžeme získať prístup k vášmu systému prostredníctvom pripojenia na diaľku s cieľom analyzovať problémy. Naši pracovníci budú pristupovať len k systémom, ku ktorým im poskytnete oprávnenia. Na využitie asistencie formou pripojenia na diaľku nám musíte poskytnúť príslušný prístup a potrebné vybavenie.

- Niektoré služby môžu vyžadovať, aby sme ukladali vaše zákaznicke údaje, spracovávali ich a pristupovali k nim. V takom prípade používame technológie schválené spoločnosťou Microsoft, ktoré spĺňajú požiadavky našich zásad a procesov ochrany údajov. Ak nás požiadate, aby sme používali technológie neschválené spoločnosťou Microsoft, uvedomujete si a súhlasíte s tým, že nesiete výhradnú zodpovednosť za integritu a zabezpečenie svojich zákaznických údajov a že spoločnosť Microsoft nepreberá žiadnu zodpovednosť v súvislosti s používaním technológií schválených iným subjektom ako Microsoft.
- Ak požiadate o zrušenie predtým naplánovanej služby, spoločnosť Microsoft je oprávnená účtovať si poplatok za zrušenie, a to až do výšky 100 % z ceny služby, pokiaľ zrušenie alebo prepĺňovanie nastane na základe oznámenia menej ako 14 dní pred prvým dňom dodávky.
- Pri nákupe dodatočných služieb môžeme požadovať zahrnutie správy poskytovania služieb, aby sme uľahčili ich doručenie.
- Ak ste si objednali jeden typ služby a prajete si ho zmeniť na iný, môžete použiť ekvivalentnú hodnotu pre alternatívnu službu, ak je k dispozícii a ak s tým bude súhlasiť váš zdroj dodávky služieb.
- Incidenty výhod Software Assurance 24x7 Problem Resolution Support (incidenty SA PRS alebo „SAB“) môžu byť prevedené na ekvivalentnú hodnotu (určí spoločnosť Microsoft) a použité ako poplatky za podporu základného balíčka, komponenty Designated Support Engineering (DSE) spĺňajúce podmienky a/alebo komponenty rozšírených služieb a riešení spĺňajúce podmienky. Váš zdroj riadenia poskytovania môže potvrdiť prípadné hodnoty a poplatky. Po 30 dňoch od dátumu začatia podpory a/alebo pri viacročnom využívaní podpory v každoročne stanovený dátum môžeme fakturovať sumu zodpovedajúcu akémukoľvek nevyčerpanému množstvu incidentov SAB, pre ktoré ste sa zaviazali ku konverzii, ako je uvedené vo vašej objednávke prác. Výhody Software Assurance podliehajú podmienkam uvedeným v tomto dokumente a podmienkam produktu, vrátane, okrem iného, Prílohy B. Ďalšie podrobnosti sú k dispozícii aj na stránke www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, ako napríklad zmeny v prospech podpory riešenia problémov platiace od februára 2023, ktoré ovplyvnia dostupnosť základného balíka alebo vhodných komponentov vašej zmluvy o podpore a ktoré môžu viesť k úpravám ekvivalentnej hodnoty incidentu.
- Nie všetky doplnkové služby sú dostupné aj vo vašej krajine. Podrobné informácie vám poskytne dodávateľ služieb.
- Súhlasíte, že jediný kód iného subjektu ako Microsoft, ku ktorému nám poskytnete prístup, je kód, ktorý vlastníte.
- Môže to zahŕňať výstupy zo služieb, poradenstvo a vedenie súvisiace s kódom, ktorý vlastníte vy alebo spoločnosť Microsoft, alebo priame poskytovanie či iné služby podpory.
- Pri poskytovaní reaktívnych služieb spoločnosť Microsoft neposkytuje žiaden kód akéhokoľvek druhu s výnimkou vzorkového kódu.
- Zákazník preberá všetku zodpovednosť a riziká súvisiace so zavedením a udržiavaním akéhokoľvek kódu poskytnutého pri výkone služieb podpory.
- Na zakúpené služby sa môžu vzťahovať minimálne požiadavky na platformu.
- Vaším zákazníkom nemožno takto sprostredkované poskytovať služby.

- Ak sú návštevy na mieste vzájomne odsúhlasené a nie sú uhradené vopred, budeme vám fakturovať primerané cestovné výdavky a výdavky na ubytovanie a stravu.
- Služby GitHub Support Services poskytuje spoločnosť GitHub, Inc., stopercentná dcérska spoločnosť spoločnosti Microsoft Corporation. Bez ohľadu na akékoľvek protichodné ustanovenia vo vašej objednávke sa na vaše obstaranie služieb GitHub Support Services vzťahuje Vyhlásenie o ochrane osobných údajov GitHub dostupné na https://aka.ms/github_privacy a Dodatok o ochrane údajov GitHub a Dodatok o bezpečnosti na https://aka.ms/github_dpa.
- **Podmienky používania** - Zákazník nesmie (a nemá licenciu) používať výstupy zo služieb:
 - spôsobom, ktorý zakazujú zákony, predpisy, vládne príkazy alebo ustanovenia;
 - na porušovanie práv ostatných; ani
 - v ľubovoľnej aplikácii alebo situácii, keď by používanie daného výstupu zo služieb mohlo viesť k smrti alebo vážnemu zraneniu nejakej osoby, prípadne k vážnym fyzickým alebo environmentálnym škodám, okrem situácií v súlade s oddielom Vysokorizikové použitie nižšie.

Vysokorizikové použitie

UPOZORNENIE: Moderné technológie možno využívať novými a inovatívnymi spôsobmi a zákazník musí zvážiť, či je konkrétne využitie týchto technológií bezpečné. Výstupy zo služieb nie sú navrhnuté ani určené na podporu akéhokoľvek využitia, pri ktorom by prerušenie služieb, vada, chyba či iné zlyhanie výstupu zo služieb mohlo mať za následok smrť alebo vážny úraz akejkoľvek osoby či fyzické alebo environmentálne škody (spoločne ďalej len „Vysokorizikové použitie“). Zákazník musí teda výstupy zo služieb navrhovať a zavádzať tak, aby sa v prípade prerušenia, vady, chyby či iného zlyhania výstupov zo služieb neznížila bezpečnosť osôb, majetku a životného prostredia pod úroveň, ktorá je primeraná, vhodná a zákonná, či už všeobecne alebo pre konkrétne odvetvie. Zákazník využíva výstupy zo služieb pri vysokorizikovom použití na vlastné riziko. Zákazník súhlasí s tým, že bude obhajovať, odškodňovať a chrániť spoločnosť Microsoft pred a proti všetkým škodám, nákladom a poplatkom za právne zastúpenie v súvislosti s akýmikoľvek nárokmi vyplývajúcimi z vysokorizikového použitia spojeného s výstupmi zo služieb, vrátane akýchkoľvek nárokov založených na objektívnej zodpovednosti alebo zodpovednosti spoločnosti Microsoft z nedbanlivosti. pri navrhovaní alebo poskytovaní výstupov zo služieb zákazníkovi v súlade so špecifikáciami zákazníka. Vyššie uvedená povinnosť odškodnenia je doplnkom obrannej povinnosti stanovenej v zmluve so zákazníkom a nepodlieha nijakému obmedzeniu ani vylúčeniu zo zodpovednosti obsiahnutej v takýchto zmluvách.

- Ďalšie predpoklady môžu byť stanovené v príslušných dodatkoch.

4 Vaše povinnosti

Optimalizácia výhod služieb Microsoft Unified Support je podmienená tým, že okrem povinností stanovených v príslušných dodatkoch si budete plniť aj nasledujúce povinnosti. Ak si tieto povinnosti nespĺnate, môže pri poskytovaní služby dochádzať k omeškaniam:

- Vyberiete si správcu podporných služieb, ktorý bude zodpovedať za vedenie vášho tímu a bude riadiť všetky vaše aktivity podpory a interné procesy na odoslanie žiadostí o služby podpory k nám.

- Ak si zakúpite služby podpory pre viaceré krajiny, budete si musieť vybrať správcu podporných služieb pre vaše hostiteľské miesto podpory, ktorý bude zodpovedať za vedenie vášho miestneho tímu a bude riadiť všetky vaše miestne aktivity podpory a interné procesy na odoslanie žiadostí o služby podpory k nám. Môže sa od vás vyžadovať, aby ste určili menovaného správcu podporných služieb na iných miestach podpory.
- Podľa potreby ,ôžete vybrať kontaktné osoby s aktívnou podporou, ktoré môžu vytvárať žiadosti o podporu prostredníctvom webovej stránky podpory spoločnosti Microsoft alebo telefonicky. Správcovia Cloudu daných služieb tiež môžu predkladať žiadosti o podporu pre služby cloudu na portáli podpory príslušnej služby.
- V prípade požiadaviek na podporu online služieb musia administrátori pre cloud pre vaše služby založené na cloudových službách odosielať žiadosti o podporu prostredníctvom príslušného online portálu na podporu služieb.
- Pri odosielaní požiadavky na službu by mali vaše reaktívne podporné kontakty poskytnúť základné informácie o probléme, s ktorými sa stretávate, a mali by vedieť reprodukovat problém s cieľom pomôcť spoločnosti Microsoft pri diagnostikovaní a vyriešení problému. Tieto kontaktné osoby by mali byť tiež informované o podporovaných produktoch spoločnosti Microsoft a o prostredí spoločnosti Microsoft s cieľom pomôcť vyriešiť systémové problémy a pomôcť spoločnosti Microsoft pri analýze a riešení požiadaviek na služby.
- Pri odosielaní požiadavky na službu by mali vaše reaktívne podporné kontakty môžu byť požiadané, aby vykonali stanovenie problému a činnosti riešenia podľa našich požiadaviek. Tieto činnosti môžu zahŕňať trasovanie siete, záznam chybových hlásení, zhromažďovanie informácií o konfigurácii, zmenu konfigurácií produktov, inštaláciu nových verzií softvéru alebo nových súčastí či úpravu procesov.
- Súhlasíte s tým, že v spolupráci s nami budete plánovať využívanie služieb na základe zakúpenej služby.
- Súhlasíte s tým, že nám oznámite všetky prípadné zmeny určených kontaktných osôb uvedených v objednávke.
- Vašou povinnosťou je zálohovanie údajov a rekonštrukcia stratených alebo pozmenených súborov v dôsledku katastrofických zlyhaní. Vašou povinnosťou je tiež implementácia postupov nevyhnutných na zaistenie integrity a zabezpečenie vášho softvéru a údajov.
- Súhlasíte s tým, že pokiaľ to bude možné, poskytnete vždy odpovede v rámci prieskumov spokojnosti zákazníkov, ktoré vám môžeme priebežne predkladať v súvislosti s danými službami.
- Zodpovedáte za všetky cestovné náklady a ďalšie výdavky, ktoré vzniknú vašim zamestnancom alebo zmluvným dodávateľom.
- Váš manažér poskytovania služieb vás môže požiadať o splnenie ďalších povinností týkajúcich sa zakúpených služieb.
- Keď používate služby cloudu ako súčasť tejto podpory, musíte si buď zakúpiť alebo mať existujúce predplatné alebo dátový plán pre príslušnú online službu.
- Súhlasíte s tým, že požiadate o proaktívne služby a rozšírené služby a riešenia spoločne s potrebnými/príslušnými údajmi budete predkladať najmenej 60 dní pred dátumom uplynutia doby účinnosti príslušnej objednávky prác.

- Súhlasíte s tým, že nášmu tímu poskytovania služieb (ak sa vyžaduje jeho prítomnosť v priestoroch zákazníka) poskytnete prístup k svojim interným systémom a diagnostickým nástrojom a ak je to potrebné, aj primeraný prístup k telefónu a vysokorýchlostnému internetu.

© 2021 Microsoft Corporation. Všetky práva vyhradené. Akékoľvek používanie alebo distribuovanie týchto materiálov bez výslovného povolenia spoločnosti Microsoft Corp. je prísne zakázané.

Microsoft a Windows sú registrované ochranné známky spoločnosti Microsoft Corporation v Spojených štátoch alebo v ďalších krajinách.

Názvy skutočných spoločností a produktov uvedené v tomto dokumente môžu byť ochrannými známkami ich príslušných vlastníkov.