

Popis služieb podpory Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

Júl 2023

Obsah

1	Informácie o tomto dokumente	3
2	Služby podpory	4
	2.1 Spôsob zakúpenia	4
	2.2 Popis služieb	5
	Proaktívne služby	5
	Služby plánovania	5
	Reaktívne služby	10
	Správa dodávok služieb	13
	2.3 Rozšírené služby a riešenia	14
	Vylepšené určené inžinierske služby	15
	Jednotná vylepšená odozva	18
	Rýchla odozva	20
	Správa udalostí Azure	21
	Office 365 Engineering Direct	23
	Developer Support	23
	GitHub Engineering Direct	23
	Podpora Mission Critical	23
	Azure Engineering Direct	24
	Vylepšené riešenia kybernetickej bezpečnosti	24
	2.4 Podpora pre viaceré krajiny	29
	Prehľad služieb podpory pre viaceré krajiny	29
	Spôsob zakúpenia	29
	Doplňujúce podmienky pre podporu vo viacerých krajinách	30
	2.5 Ďalšie podmienky a požiadavky	30
	2.6 Vaše povinnosti	32

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 zakúpite, budú uvedené v objednávke prác Enterprise Services (objednávka prác) alebo v inom príslušnom opise 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 Services (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 dodávok 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 služieb správy dodávok pre komerčne 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 balíku sú v tejto časti označené ako „✓“.
Doplnkové služby	Ďalšie podporné služby, vrátane proaktívnych služieb, sú k dispozícii a môžete si ich pridať do základného balíčka 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 prác 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 pridelenie príspevku Flex sa vzťahujú nasledujúce podmienky:

- Až 20 % z prideleného príspevku Flex alebo \$50 000, podľa toho, ktorá možnosť je vyššia, sa môže použiť na nákup proaktívnych kreditov alebo proaktívnych služieb na mieru.
- Príspevok Flex sa prideliuje na ročnej báze a všetky služby, na ktoré sa tento príspevok vzťahuje, je potrebné využívať počas príslušného ročného obdobia.
- Príspevok Flex sa nemôže použiť na služby správy dodávok služieb, ako sú definované v tomto dokumente.
- Ak ste si objednali jeden typ služby s príspevkom Flex 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.
- Každý príspevok Flex musí byť pridelený v čase realizácie zmluvy, inak prepadne.

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 trvania zmluvy.

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. Dodanie v priestoroch zákazníka nemusí byť dostupné pre všetky služby a vo všetkých geografických oblastiach. Doručenie sa uskutoční na diaľku, ak nie je písomne dohodnuté inak a nie je poskytnutý príplatok alebo ak sa služba výslovne nepredáva ako služba v priestoroch zákazníka.

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 zaradenia (onboarding)	+

+ - Ďalšia služba, ktorú si môžete zakúpiť.

Služby zaradenia (onboarding): 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 záťaže použitím produktov spoločnosti Microsoft.

Služby údržby

Služby údržby pomáhajú predchádzať problémom vo vašom prostredí produktov spoločnosti Microsoft a sú zvyčajne naplánované pred samotným dodaním 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)	+

✓ - Zahnuté 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 zhromažené 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 zhromažené 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 na podporu ich programu osvojenia prístup k zdrojom s odbornými poznatkami, znalosťami a súvisiacimi postupmi odporúčanými spoločnosťou 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 zákazníkom 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 inštrukcie.

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

✓ - Zahnuté 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 doplnkových proaktívnych služieb	Plán
Prispôsobené proaktívne kredity (služby údržby, optimalizácie a vzdelávania)	+
Poradca pre technickú podporu	+
Proaktívny akcelerátor	+
Určené inžinierske služby	+

+ - 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.

Proaktívny akcelerátor: služba riadená zdrojmi spoločnosti Microsoft pozostávajúca z rozsiahleho súboru aktivít, ktoré vám pomôžu dosiahnuť technický alebo obchodný výsledok podľa cieľov stanovených na elimináciu rizík pripojenia, zvýšenie dostupnosti alebo optimalizáciu výkonnosti jednotlivých riešení. Prostredníctvom programového prístupu zdroj Microsoftu určí súbor aktivít potrebných na nasadzovanie produktov, ktoré môžu zahŕňať okrem iného: vhodnú analýzu medzier, onboarding, optimalizáciu, výmenu poznatkov, validáciu dizajnu a implementačný plán.

Určené inžinierske služby (Designated Engineering, DE): Riešenie (riešenia) vytvorené a založené na výsledkoch, odporúčaných postupoch a zásadách spoločnosti Microsoft, ktoré vám pomôžu urýchliť čas dosiahnutia hodnoty. Vedúci odborník A bude úzko spolupracovať s vaším tímom, poskytne mu dôkladné technické poradenstvo a v prípade potreby využije ďalších odborníkov spoločnosti Microsoft, aby vám pomohol s nasadením a/alebo optimalizáciou vašich riešení od spoločnosti Microsoft. Zahŕňa rôzne služby od hodnotenia a plánovania cez zvyšovanie kvalifikácie a návrh až po konfiguráciu a implementáciu.

Iné proaktívne služby	Plán
Proaktívne kredity	+

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

Reaktívne služby

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

Typ reaktívnych služieb	
Poradná podpora	✓
Podpora pri riešení problémov	✓
Správa reaktívnej podpory	✓
Analýza hlavnej príčiny	+
Doplnková správa reaktívnej podpory	+

✓ - Zahrnuté 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 prispôbenie 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 hlášok 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. Pojem „prvá telefonická odozva“ sa definuje ako prvý neautomatizovaný kontakt prostredníctvom telefónu alebo e-mailu.

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 o úrovni odozvy v rámci spoločnosti Microsoft, odhadovaných časoch odozvy a vašich povinnostiach. Vašou povinnosťou je vyhodnotiť dopad na obchod vašej organizácie pri konzultácii s nami, pričom spoločnosť Microsoft priradí príslušnú úroveň

závažnosti. Po dobu trvania incidentu môžete požiadať o zmenu úrovne závažnosti, pokiaľ bude dopad na obchod 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>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 zdrojov 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>Dohľad nad kritickou situáciou²</p> <p>Nepretržité riešenie problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni²</p>	<p>Priradenie príslušných zdrojov 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 obchod:</p> <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>	<p>Prvá telefonická odozva do dvoch hodín</p> <p>Riešenie problémov iba počas pracovnej doby⁴</p>	<p>Priradenie vhodných zdrojov, ktoré zjednotia úsilie so spoločnosťou Microsoft</p> <p>Prístup a odozva osoby s oprávnením na riadenie zmien do štyroch pracovných hodín</p> <p>Oznamovanie telefonicky alebo cez web</p>

Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
<p>Závažnosť C</p> <p>Nízky vplyv na obchod:</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 Zdroje pre kritické situácie pomáhajú pri rýchlom riešení problémov prostredníctvom aktívneho zapojenie sa do riešenia prípadu, eskalácie, zabezpečenia vhodných prostriedkov a koordinácie.

³ Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo 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 dodávok služieb.

V súlade s vyššie uvedenými tabuľkami, v ktorých nájdete odozvy na incidenty závažnosti B a C, je táto služba dostupná na základe žiadosti zákazníka počas pracovného času, odoslanej zdroju spoločnosti Microsoft, ktorý môže na požiadanie poskytnúť aktualizácie eskalácie. Pre incidenty závažnosti 1 a A, bude automaticky spustený rozšírený proces eskalácie. Priradený zdroj spoločnosti Microsoft je potom zodpovedný za zaistenie pretrvávajúceho technického pokroku v danej veci a poskytnutie aktualizácií stavu a akčného plánu.

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

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.

Doplňková správa 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.

Správa dodávok služieb

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

Služby SDM sa poskytujú digitálne prostredníctvom určeného správcu kont pre zákaznícky úspech. Tento zdroj môže fungovať buď na diaľku alebo priamo na vašom pracovisku.

Rozsah správy dodávok služieb

K dispozícii máte nasledujúce služby SDM:

Typy služieb poskytované správou dodávok služieb	Plán
Prispôsobenie organizácie zákazníka	✓
Spravidca aktualizáciami produktov, služieb a zabezpečenia spoločnosti Microsoft	✓
Vývoj a správa programov	✓
Zaradenie do služby Unified Enterprise Support	✓
Program Cloud Success	+
Advokát vývojárov architekta cloudových riešení	✓ ¹
Spravovanie výkonných vzťahov	✓
Doplnková správa dodávok služieb	+
Správa dodávok služieb v priestoroch zákazníka	+

✓ - Zahrnuté ako súčasť základného balíčka.

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

✓¹ - Ďalšie služby, ktoré môžu byť poskytnuté spoločnosťou Microsoft.

Prispôsobenie organizácie zákazníka: 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.

Spravidca aktualizáciami produktov, služieb a zabezpečenia spoločnosti Microsoft: 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 pri využití možností zahrnutých v základnom balíčku, ako aj doplnkové 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.

Advokát vývojárov architekta cloudových riešení: 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.

Doplnková správa dodávok služieb: Môžete si zvoliť kúpu ďalších vlastných SDM zdrojov na poskytovanie správy dodávok služieb ako súčasť vopred stanoveného rozsahu prác, ktoré nie sú výslovne podrobne opísané v tomto dokumente. Táto služba je poskytovaná za predpokladu dostupnosti zdrojov spoločnosti Microsoft. Tieto zdroje môžu fungovať buď na diaľku alebo priamo na vašom pracovisku. V prípade doručenia v priestoroch zákazníka sa uplatňujú nižšie uvedené obmedzenia.

Správa dodávok 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 zdrojov spoločnosti Microsoft.

2.3 Rozšírené služby a riešenia

Okrem služieb, ktoré sa poskytujú ako súčasť základného balíčka alebo ako doplnkové služby, 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
Vylepšené určené inžinierske služby	+
Jednotná vylepšená odozva	+
Rýchla odozva	+
Správa udalostí Azure	+
O365 Engineering Direct	+

Služba	Plán
Developer Support	+¹
GitHub Engineering Direct	+
Podpora pre Mission Critical	+
Azure Engineering Direct	+
Služby podpory pre kybernetickú bezpečnosť	+

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

+¹ - Doplnková služba, ktorú je možné zakúpiť v obmedzenom stanovenom rozsahu.

Vylepšené určené inžinierske služby

Vylepšené určené inžinierske služby (Enhanced Designated Engineering, EDE): Prispôbená služba, ktorá zákazníkom poskytuje hĺbkové a priebežné technické zapojenie s komplexnými scenármi. Rozsah tejto ponuky zodpovedá potrebám a požadovaným výsledkom zákazníka tým, že poskytuje prideleného inžiniera, ktorý získa hlboké znalosti o prostredí alebo riešení zákazníka a podporuje obchodné ciele zákazníka, okrem iného vrátane optimalizácie pracovného zaťaženia, prijatia alebo podpory. Služby EDE 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, EDE prevádzkové hodiny sa odpočítavajú z vášho celkového počtu zakúpených hodín podľa toho, ako sú využité a dodané.

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

Služby EDE 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.
- dokumentácia a poskytnutie odporúčaní týkajúcich sa používania výstupov zo služieb súvisiacich s podpornými službami (napríklad vyhodnotenia možností poskytovania podpory, kontroly stavu, semináre a programy na vyhodnocovanie rizík)
- zabezpečenie konzistencie vašich činností v rámci nasadzovania a prevádzky s plánovanými a aktuálnymi implementáciami technológií spoločnosti Microsoft.
- zlepšenie technických a prevádzkových zručností vašich pracovníkov v IT.
- pomoc s vývinom a implementáciou stratégií, ktoré pomôžu predchádzať budúcim incidentom a zvýšiť systémovú dostupnosť vašich zahrnutých technológií spoločnosti Microsoft.
- pomoc s určením hlavnej príčiny opakovaných incidentov a poskytnutie odporúčaní na prevenciu ďalších narušení príslušných technológií spoločnosti Microsoft

Bez ohľadu na to, ako si služby EDE 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. Zákazník pôsobiaci vo viacerých krajinách musí služby EDE pri uzatváraní zmluvy priradiť k určitému miestu pred poskytnutím služby plánovania.

Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby

- Pre podporu vašich služieb EDE 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 EDE bude vypovedaná k rovnakému dátumu.
- EDE služby sú dostupné v bežnej pracovnej dobe (od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov).
- Služby EDE podporujú konkrétne produkty a technológie spoločnosti Microsoft, ktoré s vami boli dohodnuté a sú uvedené vo vašej objednávke.
- Služby EDE sa poskytujú pre jedno určené miesto poskytovania podpory uvedené v objednávke práce, a to priamo na danom mieste.
- Služby EDE sa poskytujú na diaľku, pokiaľ nie je vopred písomne dohodnuté inak. Ak sú návštevy na mieste vzájomne odsúhlasené a nie sú uhradené vopred, budeme vám fakturovať primerané cestovné výdavky a výdavky na stravu.

Služby Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE): Hĺbkové a trvalé technické zapojenie zamerané na urýchlené riešenie reaktívnych incidentov podpory v súlade s konkrétnymi produktmi a on-line službami spoločnosti Microsoft, ktoré ste si vybrali a ktoré sú uvedené v objednávke prác. Služby REDE bude poskytovať poverený inžinier, ktorý získa hlboké znalosti o používaní produktov spoločnosti Microsoft a on-line služieb vo vašom prostredí. Prevádzkové hodiny služby REDE sa odpočítavajú z vášho celkového počtu zakúpených hodín podľa toho, ako sú využité a dodané.

Služby REDE sú zamerané na nasledujúce oblasti:

- Usporiadanie úvodnej schôdze s cieľom prediskutovať priority a odporúčania. Výsledky tejto schôdze budú zdokumentované v pláne poskytovania služieb.
- Podieľanie sa na riešení incidentov podpory so závažnosťou 1 a závažnosťou A.
- Na vašu žiadosť sa budeme podieľať aj na riešení incidentov podpory s inou závažnosťou.
- Spolupráca so zdrojmi spravovania poskytovania služieb a spravovania reaktívnych služieb, ako aj s ďalšími zdrojmi spoločnosti Microsoft zapojenými do činností súvisiacich s incidentmi podpory, s cieľom uľahčiť efektívne a účinné riešenie incidentov reaktívnej podpory a plánovanie prevencie incidentov v budúcnosti.
- **Reaktívne služby**
 - Rozvíjanie a udržiavanie hlbokých znalostí o používaní našich produktov a on-line služieb vo vašom prostredí a zapracovanie týchto znalostí do činností súvisiacich s riešením incidentov podpory.
 - Poskytovanie informácií inžiniermi technickej podpory spoločnosti Microsoft o použití našich produktov a on-line služieb vo vašom prostredí.
 - Poskytovanie pokročilých odborných znalostí v oblasti riešenia problémov a ladenia s cieľom uľahčiť rýchle riešenie incidentov podpory.

- Ak je to pre príslušné produkty a on-line služby spoločnosti Microsoft dostupné, vykonanie analýzy hlavných príčin incidentov s kritickým vplyvom na podnikanie a poskytnutie odporúčaní, ako možno podobné problémy v budúcnosti zmierniť.
- Okrem toho môže inžinier REDE podľa potreby prizvať ďalšie technické zdroje.
- **Proaktívne služby**
 - Zdokumentovanie a zdieľanie odporúčaní týkajúcich sa využívania proaktívnych služieb podpory (napr. revízie podporovateľnosti, kontroly stavu, workshopy a programy evaluácie rizík) s cieľom identifikovať príležitosti na zlepšenie prevádzkyschopnosti a zmiernenie porúch kritických obchodných funkcií.
 - Inžinier REDE môže dohodnuté proaktívne služby poskytnúť na vašu žiadosť.

Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby

- Aby sme mohli poskytovať služby REDE, musíte uzavrieť a dodržiavať zmluvu programu Microsoft Unified Support. Ak uplynie doba účinnosti vašej zmluvy programu Microsoft Unified Support services alebo ak bude vypovedaná, vaša služba REDE bude vypovedaná k rovnakému dátumu.
- Inžinier REDE sa priraduje navyše k zdroju technických riešení spoločnosti Microsoft zodpovednému za riešenie incidentov podpory.
- Služby REDE sú dostupné v bežnej pracovnej dobe (od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov).
- Služby REDE sú dodávané na určené miesto (miesta) podpory, kde sú tieto služby zakúpené, ako je uvedené vo vašej objednávke prác.
- Služby REDE sa poskytujú na diaľku, pokiaľ nie je vopred písomne dohodnuté inak. Ak sú návštevy na mieste vzájomne odsúhlasené a nie sú uhradené vopred, budeme vám fakturovať primerané cestovné výdavky a výdavky na stravu.
- Služby REDE neupravujú časy reakcie na incidenty reaktívnej podpory, ktoré sa uplatňujú prostredníctvom iných ponúk podpory spoločnosti Microsoft, na ktoré máte nárok.

Vaše povinnosti

Optimalizácia výhod vašich služieb REDE je podmienená splnením nasledujúcich povinností. Ak si tieto povinnosti nespĺníte, môže pri poskytovaní služby dochádzať k omeškaniam alebo to môže obmedziť našu schopnosť poskytovať tieto služby.

- Inžinierovi REDE poskytnete orientáciu, školenia, dokumentáciu a ďalšiu komunikáciu podľa potreby, aby ste uľahčili získanie podrobných znalostí o používaní našich produktov a on-line služieb vo vašom prostredí.
- Požiadavky na incidenty podpory musíte iniciovať vy a aktívne sa s nami podieľať na ich diagnostike a riešení.
- Musíte vystupovať ako správca svojho prostredia.
- Na požiadanie musíte poskytnúť informácie o riešení problémov (napríklad súbory denníka ladenia a sledovania).

Jednotná vylepšená odozva

Jednotná vylepšená odozva: Jednotná vylepšená odozva (Unified Enhanced Response, UER) poskytuje zrýchlenú reaktívnu podporu pre vaše produkty a cloudové služby s rýchlejšim smerovaním pre všetky incidenty v kritických situáciách (ďalej len „kritické situácie“) a pridelenie zdrojov z tímu Enhanced Incident Management, ktoré sú určené na rozšírené reaktívne riadenie incidentov. Zákazníci si môžu zakúpiť službu jednotnej vylepšenej odozvy ako doplnok k základnej zmluve o podpore Unified Enterprise alebo ju pridať kedykoľvek počas platnosti aktívnej základnej zmluvy o podpore Unified Enterprise.

Ak chcete získať podporu UER pre svoje produkty spoločnosti Microsoft a cloudové služby, musíte incident nahlásiť telefonicky alebo prostredníctvom webu. Ak sú vaše požiadavky na podporu pri riešení problémov zaradené do stupňa závažnosti 1 alebo stupňa závažnosti A, budú automaticky presmerované vášmu tímu Enhanced Incident Management v skrátenom čase odozvy.

Enhanced Incident Management: Služba Enhanced Incident Management je k dispozícii 24/7 365 dní v roku pre všetky požiadavky na podporu pri riešení problémov závažnosti 1 alebo závažnosti A. Zákazníkom je priradená určená skupina zdrojov so znalosťou obchodných cieľov a prostredia zákazníka. Tieto zdroje sa priradujú popri zdrojoch pre technické riešenia a sú zodpovedné za dohľad nad všetkými incidentmi podpory v kritických situáciách s cieľom zabezpečiť včasné riešenie a vysokú kvalitu poskytovania podpory. Zdroje tímu Enhanced Incident Management priradené zákazníkovi sú dostupné priamo prostredníctvom e-mailu 24 hodín, 7 dní v týždni a zabezpečujú ďalší technický vývoj tým, že vám budú pravidelne poskytovať aktuálne informácie o stave a eskalácii a akčný plán.

V prípade akéhokoľvek incidentu so závažnosťou 1 poskytne člen tímu Enhanced Incident Management zákazníkovi v spolupráci s manažérom pre úspech zákazníkov a ďalšími členmi vášho tímu aj preskúmanie riešenia incidentu s cieľom posilniť vaše podnikanie a predchádzať budúcim výpadkom a problémom. Počas tejto schôdze poskytne člen tímu Enhanced Incident Management prehľad odoziev na incidenty vrátane úspechov a oblastí, ktoré je potrebné zlepšiť, a v spolupráci s manažérom pre úspech zákazníkov (Customer Success Account Manager, CSAM) vypracuje odporúčania na nápravu s cieľom proaktívne znížiť počet budúcich prípadov a posilniť vaše riešenia.

Analýza hlavnej príčiny (Root Cause Analysis, RCA) je k dispozícii len pre určité technológie spoločnosti Microsoft a môžu sa za ňu účtovať dodatočné poplatky. RCA nie je súčasťou služby Unified Enhanced Response, ale počas incidentu si ju môžu vyžiadať členovia tímu CSAM alebo Enhanced Incident Management. Člen tímu Enhanced Incident Management vás bude počas incidentu informovať, či je pre dotknutú technológiu spoločnosti Microsoft k dispozícii RCA, či bude vykonanie RCA spoplatnené a či bude na iniciovaní RCA spolupracovať s vaším CSAM, ak je k dispozícii a zákazník o ňu výslovne požiada pred uzavretím incidentu. Budete zodpovedať za spoluprácu s tímom spoločnosti Microsoft tak, že mu poskytnete materiály, ako sú log súbory, sieťové stopy alebo iné diagnostické výstupy potrebné na dokončenie RCA.

Aby mal váš tím Enhanced Incident Management základné znalosti o vašich cieľoch a prostredí, musíte mu na požiadanie poskytnúť dokumentáciu a zúčastniť sa na vstupných aktivitách počas prvých 60 dní trvania zmluvy.

Tieto zdroje budú poskytnuté na diaľku. Služba Enhanced Incident Management sa poskytuje v angličtine, čínštine a japončine. V tejto ponuke nie je možné poskytovať služby Enhanced Incident Management na základe obmedzených regiónov, požadovaných občanstiev alebo schválených zdrojov na poskytovanie služieb.

Reaktívne služby UER pomáhajú predchádzať problémom vo vašom prostredí produktov spoločnosti Microsoft a sú zvyčajne na požiadanie. Poskytované reaktívne služby sú v prípade potreby súčasťou aktuálne podporovaných produktov a služieb spoločnosti Microsoft, ak nie je v objednávke uvedené inak. Všetka reaktívna podpora sa poskytuje na diaľku. Okrem potrebných reaktívnych služieb je v cene zahrnutý aj stanovený počet hodín pre spravovanie reaktívnej podpory a poskytovania služieb, ktoré váš tím Enhanced Incident Management a CSAM využijú na poskytovanie činností pri nástupe, štvrťročných stretnutiach s členom vášho tímu Enhanced Incident Management a posúdeniach po incidente závažnosti 1. Ďalšie alebo častejšie stretnutia sú k dispozícii na požiadanie a po predchádzajúcej dohode so spoločnosťou Microsoft, ak sú k dispozícii zdroje, ak sa rozhodnete zakúpiť ďalšie hodiny nad rámec tých, ktoré sú zahrnuté v cene, na zabezpečenie dodatočného spravovania reaktívnej podpory a poskytovania služieb zo strany vášho tímu Enhanced Incident Management a manažéra pre úspech zákazníka

UER je potrebné zakúpiť len pre lokalitu hostiteľskej krajiny, ak má zákazník uzatvorenú jednotnú zmluvu pre viaceré krajiny. Ako reaktívne rozšírené riešenie môžu byť všetky služby UER poskytované na diaľku na iných miestach, ako je miesto hostiteľa, s výnimkou zahrnutých hodín spravovania poskytovania služieb, ktoré prideli hostiteľ a spravuje ich manažér zákazníckeho účtu hostiteľa.

Závažnosť situácie vyžadujúcej vylepšenú odozvu	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 30 minút alebo menej</p> <p>Automatické pridelenie senior manažéra incidentov²</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 zdrojov 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 sa pozornosť do 30 minút</p>	<p>Prvá telefonická odozva do 30 minút</p> <p>Automatické pridelenie senior manažéra incidentov²</p> <p>Nepretržité riešenie problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni²</p>	<p>Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni³</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p>

¹ Uvedený čas odozvy pre vaše komponenty Azure sa nevzťahuje na US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh alebo Universal Print.

² Zdroje Enhanced Incident Management pomáhajú pri rýchlom riešení problémov prostredníctvom aktívneho zapojenie sa do riešenia prípadu, eskalácie, zabezpečenia vhodných prostriedkov a koordinácie.

³ Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť úroveň závažnosti.

Rýchla odozva

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

Pre služby rýchlej odozvy pre vaše komponenty Microsoft Azure je potrebné oznámiť incident cez portál cloudových služieb. Vaša požiadavka na podporu riešenia problémov bude priamo smerovaná na technikov rýchlej odozvy s odbornými znalosťami v oblasti cloudových služieb. 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, Universal Print, testovacia základňa pre M365 alebo Microsoft Mesh.

Zakúpenie služby rýchlej odozvy závisí od dostupnosti zdrojov. Viac informácií o dostupnosti vám poskytne váš správca kont pre zákazníky 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.</p> <p>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 skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft²</p>	<p>Oznámenie situácie vašim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p> <p>Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p>

Závažnosť rýchlej odozvy a odpovede	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
<p>Závažnosť A</p> <p>Kritický obchodný systém degradoval:</p> <p>Významná strata alebo poškodenie služieb</p>	<p>Rýchla eskalácia prevádzkovým tímom cloudu v spoločnosti Microsoft</p> <p>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p>	

¹ Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu z pôvodných 24 hodín/7 dní v týždni

² Popora riešenia problémov v rámci rýchlej odozvy je dostupná iba v angličtine a japončine.

Správa udalostí Azure

Správa udalostí Azure od spoločnosti Microsoft (Azure Event Management, „AEM“): AEM poskytuje zlepšenú proaktívnu a reaktívnu podporu v priebehu plánovaných kritických obchodných udalostí zákazníkov.

Pred definovaným oknom udalosti tím AEM vykoná evaluáciu udalosti a riešenia v rozsahu, poskytne odporúčania na zmiernenie všetkých identifikovaných rizík a bude k dispozícii 24 hodín denne počas definovaného obdobia pokrytia udalosti.

Za kritickú obchodnú udalosť v oblasti pôsobnosti tejto služby považujeme aktivitu očakávanú zákazníkom, ktorá pre zákazníka predstavuje veľké riziko/dopad, a preto si vyžaduje vyššiu úroveň dostupnosti a výkonu služieb.

Príklady kritických obchodných udalostí:

- predvídateľné vysoké zaťaženie existujúceho riešenia
- nasadenie novej funkcie do existujúceho riešenia Azure
- nasadenie nového riešenia do Azure
- migrácia z lokálneho alebo iného poskytovateľa cloudu do Azure

AEM podporuje kritické obchodné udalosti, používajú základné služby Microsoft Azure. Každá udalosť sa vzťahuje na jedno riešenie Azure, ak zákazník potrebuje podporu viacerých riešení Azure, musí si zakúpiť ďalšie udalosti. Riešenie Azure je definované ako súbor predplatných Azure a zdrojov Azure, ktoré sa pripájajú k spoločnému obchodnému výsledku s cieľom poskytnúť zákazníkovi produkty alebo služby. AEM vyhodnotí riešenie zákazníka počas obdobia hodnotenia pred udalosťou a zákazníkovi písomne oznámi identifikované riziká.

V rámci aktivít pred udalosťou AEM:

- posúdi a oboznámi sa s vaším riešením.
- identifikujte možné problémy a riziká ovplyvňujúce prevádzkyschopnosť a stabilitu.
- vykoná posúdenia kapacity a odolnosti na platforme Azure.

AEM poskytne písomnú dokumentáciu o výsledkoch svojho hodnotenia vrátane opatrení na zmiernenie možných rizík ovplyvňujúcich dobu prevádzky a stabilitu.

Kritické obchodné udalosti môžu byť kryté až päť (5) kalendárnych dní kritickej udalosti po sebe; zákazníci sa môžu rozhodnúť zakúpiť si toľko kritických obchodných udalostí, koľko je potrebné, aby nasledovali po sebe a pokryli celé trvanie predpokladaného dopytu, ak je tento čas dlhší ako päť (5) po sebe nasledujúcich kalendárnych dní.

Správa udalostí Azure závisí od dostupnosti zdrojov, podrobnosti o dostupnosti si vyžiadajte od svojho obchodného manažéra pre úspech zákazníkov. Podpora sa nebude poskytovať s výnimkou kritických obchodných udalostí, ktoré boli vopred naplánované a písomne potvrdené najmenej 6 kalendárnych týždňov pred začiatkom udalosti, pokiaľ sa so spoločnosťou Microsoft nedohodnete inak. Spoločnosť Microsoft môže podľa vlastného uváženia obmedziť rozsah hodnotenia pred udalosťou, ak sa rozhodne prijať udalosť, ktorá nebola oznámená dostatočne vopred. Služba AEM môže byť zrušená, ak zákazník nie je schopný poskytnúť primerané zdroje alebo reakcie počas poskytovania služby AEM.

AEM je k dispozícii len pre zákazníkov, ktorí majú riešenia vo verejnom cloude Azure. AEM nie je k dispozícii pre zákazníkov, ktorí majú vládne alebo suverénne cloudové prostredia Azure. Služba AEM je k dispozícii len v angličtine a neponúka žiadne služby podpory v miestnom jazyku.

V prípade cloudových riešení Azure by sa žiadosti o podporu súvisiace s incidentmi počas udalosti mali podávať prostredníctvom portálu Microsoft Azure, pričom sa v opise prípadu uvedie AEM.

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>Prvá telefonická odozva do 15 minút a rýchla eskalácia v rámci spoločnosti Microsoft²</p> <p>Priradenie zdrojov pre kritické situácie do 30 minút alebo menej.</p> <p>Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Prístup ku skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft a rýchla</p>	<p>Oznámenie situácie vašim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p> <p>Priradenie príslušných zdrojov 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>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>	
---	--	--

¹ Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne reagovať, aby spoločnosť Microsoft mohla pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu 24 hodín/7 dní v týždni.

² Služby podpory AEM sú dostupné iba v angličtine.

Spoločnosť Microsoft poskytne po udalosti dodatočné zhrnutie všetkých prípadov otvorených počas okna reaktívnej podpory a zabezpečí vyriešenie týchto prípadov.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: poskytuje rozšírenú podporu pre kľúčovú pracovnú záťaž vášho nájomníka alebo nájomníkov produktov Microsoft Office 365, ktorá zahŕňa prioritný prístup k technickému tímu Office 365. Táto služba bude k dispozícii uvedenému nájomníkovi alebo nájomníkom za dodatočný poplatok a je definovaná v prílohe uvedenej vo vašej objednávke prác.

Developer Support

Developer Support: poskytuje hlbšiu proaktívnu technickú podporu založenú na znalostiach o cloude počas životného cyklu vývoja aplikácií pre zákazníckych vývojárov, ktorí budujú, nasadzujú a podporujú aplikácie na platforme spoločnosti Microsoft. Developer Support predstavuje komplexnú podporu, ktorá zákazníkom pomôže v oblastiach ako sú architektúra cloudu, vyhodnotenie zraniteľnosti, riešenia ALM/DevOps, životný cyklus vývoja zabezpečenia, recenzie kódov, výkonnosť a monitorovanie, modernizácia aplikácií, implementácia, riadenie školení a testovanie „internet of things (IoT)“. Technická podpora Developer Support je k dispozícii za dodatočný poplatok.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: Poskytuje zákazníkom prioritný prístup k určenému tímu podpory GitHub a menovanému inžinierovi spoľahlivosti zákazníkov GitHub (Customer Reliability Engineer, CRE). Okrem toho sú súčasťou ponuky GitHub Engineering Direct aj štvrtročné revízie vrátane proaktívneho poradenstva založeného na kontrolách stavu a analýze požiadaviek.

Podpora 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 pre Mission Critical (Support for Mission Critical, SfMC) poskytuje prispôsobený program služieb podpory, je k dispozícii za dodatočný poplatok a je definovaná v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác. Pre podporu vašich služieb SfMC sa vyžaduje aktuálna

zmluva programu Microsoft Unified Support. Ak uplynie doba účinnosti vašej zmluvy programu Microsoft Unified Support alebo ak bude vypovedaná, vaša služba SfMC bude vypovedaná k rovnakému dátumu.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct: Azure Engineering Direct (AED) poskytuje rozšírenú podporu pre hlavné pracovné záťažové prostredia Microsoft Azure zákazníka, ktorá zahŕňa prioritný prístup priamo k tímu inžinierov služieb Azure.

Cieľom AED je zrýchliť čas, za ktorý zákazník získa hodnotu zakúpených služieb Azure, a to vďaka prítomnosti AED v hlavnej inžinierskej organizácii, silným technickým zručnostiam a dôkladnej znalosti zákazníka. To AED umožňuje presadzovať záujmy zákazníkov v rámci inžinierstva a poskytovať im prispôsobené služby, ktoré lepšie spĺňajú ich technické obchodné potreby.

Táto rozšírená služba podpory bude k dispozícii len pre ID zdrojov, ktoré sú spojené s registrovaným(-i) predplatným(-i), ako je opísané a definované v prílohe, na ktorú sa odkazuje vo vašej objednávke prác v čase jej vykonania. Pre podporu vašich služieb AED sa vyžaduje aktuálna zmluva programu služieb Microsoft Unified Support a Azure Rapid Response. Ak uplynie doba účinnosti vašich zmlúv programu Microsoft Unified Support alebo Azure Rapid Response alebo ak budú vypovedané, vaša služba AED bude vypovedaná k rovnakému dátumu.

Vylepšené riešenia kybernetickej bezpečnosti

Vylepšené riešenia kybernetickej bezpečnosti: poskytujú špecializovanú pomoc súvisiacu s kybernetickou bezpečnosťou pri reaktívnych aj proaktívnych scenároch (ďalej len „služby podpory kybernetickej bezpečnosti“). Tieto služby pomáhajú znižovať riziko cielených kybernetických útokov, lepšie sa pripraviť na krízové situácie v oblasti zabezpečenia alebo vyšetriť a vyriešiť aktívnu bezpečnostnú hrozbu. Ďalšie podrobnosti týkajúce sa služieb podpory kybernetickej bezpečnosti vám poskytne váš manažér pre úspech zákazníkov (Customer Success Account Manager, CSAM).

Služby podpory kybernetickej bezpečnosti je možné zakúpiť ako jednu alebo viacero z nižšie uvedených vopred definovaných ponúk. Ak sa predávajú ako blok hodín v rámci vopred definovanej ponuky, hodiny služieb podpory kybernetickej bezpečnosti sa potom odpočítavajú od celkového počtu zakúpených hodín, ktoré boli využité a dodané.

Služby podpory kybernetickej bezpečnosti sa označujú ako proaktívne alebo reaktívne. Bez ohľadu na to, ako si služby podpory kybernetickej bezpečnosti zakúpite, stanovuje sa ich priorita a pridávajú 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 podpory kybernetickej bezpečnosti sa vyžaduje aktuálna zmluva programu Microsoft Unified Support. Ak uplynie doba účinnosti vašej zmluvy programu Microsoft Unified Support alebo ak bude vypovedaná, vaša služba podpory kybernetickej bezpečnosti bude vypovedaná k rovnakému dátumu.
- Všetky služby podpory v oblasti kybernetickej bezpečnosti trvajú minimálne päť (5) dní, s výnimkou „Workshopu - cvičenia na riešenie krízových situácií a reakcie na ne“, ktorý trvá tri (3) dni, a „Jednoduchovej služby vzdialenej reakcie na incidenty v oblasti kybernetickej bezpečnosti“, ktorá trvá jeden deň, teda 32 služobných hodín. Na dokončenie zákazky môžu byť potrebné ďalšie dni. Spoločnosť Microsoft bude so zákazníkom spolupracovať na určení potrebných

dodatčných dní, ktoré sa budú nakupovať v množstvách po piatich (5) dňoch (osem (8) hodín denne).

- Služby podpory kybernetickej bezpečnosti sú k dispozícii počas pracovných hodín (definované ako 08:00 až 17:00, okrem sviatkov a víkendov).
- Služby podpory kybernetickej bezpečnosti podporujú konkrétne produkty a technológie spoločnosti Microsoft, ktoré s vami boli dohodnuté a sú uvedené vo vašej objednávke prác.
- Služby podpory kybernetickej bezpečnosti sa poskytujú pre jedno určené miesto poskytovania podpory uvedené v objednávke práce, a to priamo na danom mieste.
- Služby podpory kybernetickej bezpečnosti sa poskytujú na diaľku, pokiaľ nie je vopred písomne dohodnuté inak. Ak sú návštevy na mieste vzájomne odsúhlasené a nie sú uhradené vopred, budeme vám fakturovať primerané cestovné výdavky a výdavky na stravu.
- Služby podpory kybernetickej bezpečnosti sa poskytujú len v anglickom jazyku.
- Spoločnosť Microsoft sa spolieha na možnosť preskúmať koncové body zákazníka na prítomnosť nekalej aktivity pomocou nižšie opísaných nástrojov (vrátane vlastníckych systémov spoločnosti Microsoft). Schopnosť spoločnosti Microsoft dosiahnuť ciele zákazníka závisí od toho, či zákazník tieto nástroje správne a plne nasadí. Potreba ďalších nástrojov môže vyplývať z informácií, ktoré sa zistia počas tohto preskúmania.

Služby podpory kybernetickej bezpečnosti vám bude poskytovať tím zdrojov podpory spoločnosti Microsoft, ktorý môže zahŕňať:

- vášho manažéra účtu zákazníckej podpory Unified Support (Customer Support Account Manager, CSAM);
- tím bezpečnostných expertov spoločnosti Microsoft (ďalej len „inžinieri“) s hlbokými znalosťami v oblasti kybernetickej bezpečnosti a reakcie na incidenty a
- za výnimočných okolností, keď môžu byť potrebné špecifické zručnosti, špecializovaných zákazníckych inžinierov spoločnosti Microsoft.

Ako službu využiť:

- Pre reaktívne scenáre:
 - o Otvorte prípad reaktívnej podpory prostredníctvom webových portálov alebo telefonicky, pričom upozorníte na potenciálny bezpečnostný incident
 - o Vykoná sa počiatočné vyšetrovanie a v prípade potreby sa môže odporučiť úplné vyšetrenie prostredia.
 - o Spoločnosť Microsoft použije na úplne dodanie reaktívnych služieb rôzne stratégie a metodiky v závislosti od povahy incidentu. Spoločnosť Microsoft so zákazníkom prekonzultuje začiatok vyšetrovania, aby určila počiatočné ciele, a potom bude zákazníka pravidelne kontaktovať počas celého zapojenia, aby prediskutovala aktualizácie týchto cieľov a ďalšie rozhodnutia týkajúce sa vyšetrovania. Zákazník prijme všetky podstatné rozhodnutia o stratégii vyšetrovania. Reaktívne služby spoločnosti Microsoft môžu zahŕňať činnosti spoločnosti Microsoft uvedené v tabuľke nižšie, avšak zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že pri poskytovaní reaktívnych služieb môže spoločnosť Microsoft podľa potreby upraviť svoj prístup s cieľom pomôcť zákazníkovi pri vyšetrovaní potenciálneho bezpečnostného incidentu:

Služba	Rozsah pôsobnosti na vysokej úrovni (ďalej len „oblasti pôsobnosti“)
Incident kybernetickej bezpečnosti	Vzdialené, reaktívne vyšetrovanie lokálnych prostredí Windows po bezpečnostnom incidente. Hodnotenie zahŕňa pracovné stanice, servery a radiče domén, ako aj prostredia Linux podľa uváženia tímu.

Odpoveď	<p>Hodnotenie poskytuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vyhľadávanie hrozieb a forenzná analýza strojov v oblasti záujmu • Spätná analýza podozrivých súborov • Vlastné spravodajstvo o hrozbách • Hodnotenie konfigurácie zabezpečenia služby Active Directory • Sprievodný materiál ku krokom na zamedzenie šírenia útokov v scenároch aktívneho útoku, ak je to relevantné <ul style="list-style-type: none"> • K dispozícii je aj „Vzdialená reakcia na kybernetické bezpečnostné incidenty“, čo je jednodňové školenie s rovnakým rozsahom a aktivitami pre 4-členný tím v trvaní len 8 hodín. Možno zakúpiť vopred na zálohu. • <i>Poznámka: Podpora na mieste je k dispozícii, ak si zákazník zakúpi službu „Reakcia na kybernetické bezpečnostné incidenty – na mieste“ a závisí od dostupnosti zdrojov.</i>
Office 365 – Incident Odpoveď	<p>Vzdialené, reaktívne vyšetrovanie prostredí Office 365/Azure AD (AAD) vrátane jedného nájomcu O365 po bezpečnostnom incidente.</p> <p>Hodnotenie poskytuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vyšetrovanie podozrivých používateľov a potenciálne ohrozených účtov • Preskúmanie kľúčových dátových bodov v rámci služieb O365 • Posúdenie bezpečnostných komponentov architektúry O365 • Odporúčania týkajúce sa riadenie rizík na ochranu služieb O365 • Vlastný profil hrozieb vysoko rizikových používateľov • Sprievodný materiál ku krokom na zamedzenie šírenia útokov v scenároch aktívneho útoku, ak je to relevantné
Operácie kybernetickej bezpečnosti Služba	<p>Vzdialené, proaktívne hodnotenie hrozby a kontrola stavu zabezpečenia. Hodnotenie zahŕňa pracovné stanice, servery a radiče domén podporované nástrojmi Defender for Endpoint (MDE) a Defender for Identity (MDI).</p> <p>Hodnotenie poskytuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obmedzenú forenznú analýzu strojov v oblasti záujmu • Analýzu podozrivých súborov • Vlastné spravodajstvo o hrozbách • Hodnotenie konfigurácie zabezpečenia služby Active Directory
Workshop – Cvičenie na zvládanie bezpečnostnej krízy a reakcie na ňu	<p>Vzdialený proaktívny workshop, ktorý poskytuje trojdňové interaktívne školenie na pochopenie krízových situácií v oblasti bezpečnosti a spôsobov reakcie v prípade bezpečnostného incidentu.</p>

Výstupy

Pre „Workshop – Cvičenie na zvládanie bezpečnostnej krízy a reakcie na ňu“:

- Digitálny pracovný zošit pre účastníkov

Pre všetky ostatné výstupy:

- Na požiadanie výstupný dokument vo formáte Microsoft PowerPoint, ktorý pripraví dodávateľský tím a do ktorého zhrnie kľúčové zistenia z vyšetrovania, ktoré môžu zahŕňať posúdenie rizika a/alebo odporúčania na nápravu.
- Výstupná prezentácia pre zákazníka s cieľom informovať ho o položkách opísaných vo výstupnej prezentácii.
- Ak je to technicky možné a existujú podporné údaje, dokument s časovou osou, ktorý identifikuje a dokumentuje umiestnenie príslušných podporných údajov a súborov analyzovaných v priebehu zákazky.

Poskytujú sa aj služby „odpovede na incident v oblasti kybernetickej bezpečnosti“ a „služba kybernetickej bezpečnosti“:

- Prístrojový panel Microsoft PowerBI zobrazujúci technické informácie týkajúce sa zistení, s výnimkou zriedkavých prípadov, keď ho z technických dôvodov nemožno vygenerovať.

Dodávky (ako sú definované vyššie) budú dodané do desiatich (10) kalendárnych dní od ukončenia zákazky na riešenie kybernetických bezpečnostných incidentov, pokiaľ sa zákazník nerozhodne tieto dodávky neprijat'. Rozhodnutie zákazníka neprijat' dodávky nie je za žiadnych okolností zavinené spoločnosťou Microsoft a akákoľvek povinnosť spoločnosti Microsoft dodať uvedené dodávky zaniká 10 kalendárnych dní po poslednom dni zákazky, pokiaľ sa spoločnosť Microsoft a zákazník vzájomne nedohodnú inak.

Nezahrnuté služby

Spoločnosť Microsoft bude poskytovať služby podpory kybernetickej bezpečnosti s odbornosťou a zručnosťou; žiadne ustanovenie tejto zmluvy však neposkytuje záruku, že služby podpory kybernetickej bezpečnosti odhalia alebo identifikujú všetky bezpečnostné alebo sieťové hrozby, zraniteľné miesta alebo narušenia, dešifrujú alebo obnovia údaje, obnovia prevádzku alebo vrátia kontrolu nad systémami zákazníka, pokiaľ došlo k neoprávnenému prístupu alebo prevzatiu kontroly. Akákoľvek oblasť, ktorá nie je výslovne uvedená v časti „Oblasti v rozsahu pôsobnosti“, je mimo rozsahu pôsobnosti. Oblasti mimo rozsahu služieb podpory kybernetickej bezpečnosti zahŕňajú okrem iného nasledujúce:

- analýza sieťových zariadení
- komplexná analýza koncových bodov so staršími (nepodporovanými) operačnými systémami
- podpora dešifrovania zašifrovaných súborov alebo hostiteľov vrátane poskytovania vlastných dešifrovačov
- určenie útočníka vrátane identity, motívov alebo pôvodu
- licencie na produkty (či už spoločnosti Microsoft alebo inej spoločnosti), okrem skúšobných verzií produktov, podľa dostupnosti
- hardvér používaný počas analýzy
- neustále alebo nepretržité bezpečnostné monitorovanie, monitorovanie po ukončení objednávky prác a/alebo monitorovanie mimo štandardného pracovného času od 8.00 do 17.00 hod. pacifického štandardného času (alebo iného časového pásma podľa vzájomnej dohody).

- preskúmanie zdrojového kódu
- technický a/alebo architektonický návrh IT systémov
- pomoc pri súdnych sporoch alebo podporné služby vrátane znaleckého posudku alebo akejkoľvek činnosti na splnenie dôkazných noriem pre právnu prípustnosť na súde
- zabezpečenie podnikových aplikácií
- riadenie jednotlivých projektov
- testovacie činnosti
- vyhľadávanie a inventarizácia majetku
- príprava dokumentov RFI alebo RFP pre jednotlivé projektové iniciatívy, ktoré môžu byť identifikované v procese dodávania zákazky
- poskytovanie akýchkoľvek regulovaných služieb alebo činností. Spoločnosť Microsoft nemá v akejkoľvek krajine, štáte alebo provincii licenciu ani certifikát ako súkromný vyšetrovateľ, právny poradca alebo audítor a nie je najatá na poskytovanie regulovaných vyšetrovacích služieb, právneho poradenstva, poradenských služieb v oblasti auditu alebo vnútornej kontroly alebo inžinierskych služieb, ktoré by si vyžadovali osobitné licencie.
- práca cez víkendy, pokiaľ ich neurčí a neschváli vedúci dodávky inžiniera

Zodpovednosti zákazníka

- V prípade potreby poskytnúť účty Azure AD len v cloude s oprávneniami globálneho správcu.
- Použiť prevádzkové riešenie na vzdialené nasadenie požadovaných nástrojov na riešenie incidentov (napr. SCCM, Active Directory GPO alebo iné).
- Nasadiť špecializované analytické nástroje, ktoré určil a poskytol tím pre poskytovanie služieb podpory kybernetickej bezpečnosti spoločnosti Microsoft. Nástroje potrebné pre každú príslušnú zákazku podrobne popíše dodávateľský tím a zákazník (1) vykoná testovanie, aby sa uistil, že nástroje neovplyvnia spoľahlivosť alebo dostupnosť akýchkoľvek zariadení zákazníka, a (2) nainštaluje nástroje v súlade s rozsahom poskytnutým spoločnosťou Microsoft.
- Zákazníci by si mali nezávisle overiť, či sa na služby podpory kybernetickej bezpečnosti spoločnosti Microsoft vzťahuje ich prípadná poisťovacia zmluva.
- Ak zákazník požiada, aby sa služby kybernetickej bezpečnostnej podpory poskytovali v produkčnom prostredí zákazníka alebo s produkčnými údajmi, potom pred tým, ako spoločnosť Microsoft začne v tomto prostredí a/alebo s týmito údajmi pracovať, musí zákazník (1) poskytnúť spoločnosti Microsoft primerané pokyny a zdroje dohľadu zákazníka pre interakciu s týmto prostredím a/alebo údajmi a (2) zabezpečiť, aby mal platnú zálohu takéhoto prostredia a/alebo údajov.
- Úplné oprávnenie pre pracovníkov, ktorí reagujú na bezpečnostné incidenty, aby mohli plne využívať forenzné vyšetrovacie procesy a postupy, ktoré používajú ako súčasť svojich štandardných protokolov, bez záťaže vytvorenej tretími stranami, ako sú napríklad iní dodávatelia na riešenie incidentov. Akékoľvek zlyhanie zákazníka plne oprávniť spoločnosť Microsoft na vykonávanie svojej práce môže mať za následok oneskorenie služby alebo neadekvátne výsledky.
- V prípade cvičenia na zvládanie bezpečnostnej krízy a reakcie na ňu alebo akýchkoľvek iných služieb reakcie v oblasti kybernetickej bezpečnosti zákazník súhlasí s tým, že so všetkými materiálmi, výstupmi alebo nahrávkami, ktoré vzniknú ako výsledok tohto cvičenia, sa bude zaobchádzať ako s dôvernými informáciami, ktoré sa použijú len na interné obchodné účely zákazníka a nebudú sa distribuovať, zobrazovať ani inak prenášať žiadnej tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Microsoft. Okrem toho zákazník nezmení, neodstráni ani neskryje žiadne upozornenia vrátane upozornení na práva duševného vlastníctva v uvedenom materiáli.

2.4 Podpora pre viaceré krajiny

Prehľad služieb podpory pre viaceré krajiny

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, pre ktoré ste v objednávke prác uzavreli zmluvu o jednotnej základni podpory Microsoft Unified Support.
- **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 alokované hostiteľom, ako súčasť vašej zmluvy na služby podpory Microsoft Unified Enterprise s nasledujúcimi úpravami:

- **Služby základného balíka:** Pokiaľ nie je uvedené inak, služby základného balíka (označené ako „✓“) budú k dispozícii na určených miestach podpory alebo podľa toho, ako sú priradené pre jednotlivé miesta podpory hostiteľom v jeho objednávke prác.
 - **Reaktívne služby:** Reaktívne služby môžu byť poskytované na diaľku aj do iných miest, ako je miesto hostiteľa.
 - **Správa dodávok 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, pridelí hostiteľ a bude spravovať hostiteľský správca kont pre zákaznícky úspech. Dodávka SDM bude obmedzená na pracovné hodiny miesta hostiteľa. Pri zakúpení doplnkových služieb alebo rozšírených služieb a riešení sa môžu vyžadovať doplnkové služby SDM.
 - **Doplnkové SDM:** Ďalšie 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 „+“ vo vyššie uvedených tabuľkách) je nasledovná:

- **Proaktívne služby**
 - Možno vám budeme môcť poskytnúť proaktívne služby, ktorých množstvo bude uvedené vo vašej objednávke prác a bude k dispozícii na mieste/-ach podpory určených vo vašej objednávke prác,
 - Proaktívne služby pre miesta s výnimkou z dane budú uvedené v objednávke prác pre danú nadväzujúcu zmluvu.
- **Služby údržby – analýza základných príčin:** 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.
- Ostatné 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 v 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 určené 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.
- **Konsolidovaná fakturácia:** 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 konsolidovanej fakturácie:** 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.

2.5 Ďalšie podmienky a požiadavky

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

- 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 deklarováných 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 zdrojov 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 zákaznícke 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 zákazníckych 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 preplánovanie nastane na základe oznámenia menej ako 14 dní pred prvým dňom dodávky.
 - Pri nákupe doplnkových služieb môžeme požadovať zahrnutie správy dodávok 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.
 - 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 sprostredkovane 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.
- Ďalšie predpoklady môžu byť stanovené v príslušných dodatkoch.

2.6 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 nespĺníte, 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 reprodukovať 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 môcť 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 vysokorychlostnému internetu.

© 2023 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.