

# Opis storitev poenotene podpore Microsoft za podjetja (USSD)

Januar 2024

# Kazalo vsebine

1	O tem dokumentu .....	3
2	Storitve podpore.....	4
	<b>2.1 Kako kupiti .....</b>	<b>4</b>
	<b>2.2 Opis storitev.....</b>	<b>5</b>
	Sprotne storitve.....	5
	Storitve načrtovanja.....	5
	Odzivnostne storitve.....	10
	Upravljanje zagotavljanja storitev .....	13
	<b>2.3 Izboljšane storitve in rešitve .....</b>	<b>14</b>
	Izboljšan dodeljeni inženiring.....	15
	Poenoten izboljšan odziv.....	18
	Hiter odziv .....	20
	Upravljanje dogodkov Azure.....	21
	Neposreden dostop do inženirske skupine za Office 365.....	23
	Podpora za razvijalce.....	23
	GitHub Engineering Direct.....	23
	Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje .....	23
	Azure Engineering Direct.....	23
	Microsoft Cybersecurity Incident Response.....	27
	<b>2.4 Podpora v več državah .....</b>	<b>28</b>
	Pregled storitev podpore v več državah.....	28
	Kako kupiti.....	28
	Dodatni pogoji in določila za podporo v več državah.....	29
	<b>2.5 Dodatni pogoji in določila.....</b>	<b>29</b>
	<b>2.6 Vaše odgovornosti .....</b>	<b>31</b>

# 1 O tem dokumentu

Opis storitev poenotene podpore Microsoft za podjetja vsebuje informacije o storitvah podpore, ki so na voljo za nakup pri Microsoftu.

Preberite opis storitev, ki jih kupite, vključno z morebitnimi pogoji, zavrnitvami odgovornosti, omejitvami in vašimi odgovornostmi. Storitve, ki jih kupite, bodo navedene v vašem delovnem nalogu za storitve Enterprise Services (delovni nalog) ali drugi upoštevni izjavi o storitvah, ki se sklicuje na ta dokument in ga vključuje.

Vse storitve, navedene v tem dokumentu, niso na voljo po vsem svetu. Za podrobnosti o tem, katere storitve so na voljo za nakup na vašem območju, se obrnite na zastopnika za Microsoftove storitve. Storitve, ki so na voljo, se lahko spremenijo.

## 2 Storitve podpore

Microsoftove storitve poenotene podpore so nabor celovitih storitev za podporo podjetjem, ki pomagata pospešiti prehod poslovanja v oblak, optimizirati vaše rešitve IT in uporabiti tehnologijo za uresničitev novih poslovnih priložnosti v kateri koli fazi življenjskega cikla IT. Storitve podpore vključujejo:

- sprotne storitve za pomoč pri vzdrževanju dobrega stanja vaše infrastrukture IT in poslovanja
- upravljanje zagotavljanja storitev za omogočanje načrtovanja in izvedbe
- storitve za prednostno reševanje težav 24 ur na dan in 7 dni v tednu za hiter odziv in karseda kratke prekinitve delovanja

### 2.1 Kako kupiti

Storitve podpore so na voljo kot osnovni paket, z dodatnimi storitvami, ali kot izboljšane storitve in rešitve na podlagi obstoječe pogodbe o osnovnem paketu, ki je naveden v delovnem nalogu za Enterprise Services, kot je opisano spodaj.

Možnost	Opis
Osnovni paket	Kombinacija sprotnih in odzivnostnih storitev ter storitev upravljanja izvedbe, ki zagotavljajo podporo za Microsoftove izdelke in/ali spletne storitve, ki so v uporabi v vaši organizaciji. Del vašega osnovnega paketa vključuje Flex Allowance* za uporabo dodatnih sprotnih storitev (označenih z »+«), izboljšanih storitev in rešitev in/ali prilagojenih sprotnih storitev za vaš osnovni paket. Osnovni paket vključuje storitve, ki so v tem razdelku predstavljene z oznako »✓«.
Dodatne storitve	Med obdobjem veljavnosti delovnega naloga so kot dodatek k osnovnemu paketu na voljo dodatne storitve podpore, ki vključujejo sprotne storitve in so v tem razdelku predstavljene z oznako »+«.
Izboljšane storitve in rešitve	Med obdobjem veljavnosti delovnega naloga so kot dodatek k osnovnemu paketu podpore na voljo storitve podpore, ki zajemajo določen Microsoftov izdelek ali strankin sistem IT in so v tem razdelku predstavljene z oznako »+«.
Podpora v več državah	Podpora v več državah zagotavlja podporo na več lokacijah za podporo, kot je opisano v vašem delovnem nalogu (ali v vaših delovnih nalogih).

\*Flex Allowance je fleksibilni del cene vašega osnovnega paketa in se upošteva za nakup sprotnih storitev, izboljšanih storitev in rešitev, sprotnih kreditov ali prilagojenih sprotnih storitev za čas nakupa storitev. Vaš Microsoftov predstavnik vam bo predstavil delež cene vašega osnovnega paketa, ki ga lahko uporabite kot Flex Allowance. Za dodelitev Flex Allowance veljajo naslednji pogoji:

- Do 20 % ali 50.000 USD (kar je več) svojega dodeljenega Flex Allowance lahko namenite nakupu sprotnih kreditov ali prilagojenih sprotnih storitev.
- Flex Allowance je dodeljen na letni osnovi, vse storitve, za katere se je uporabljal Flex Allowance, pa je treba izkoristiti v upoštevnem letnem obdobju.
- Flex Allowance ne morete uporabiti za storitve upravljanja zagotavljanja storitev, kot tu definirano.
- Če ste naročili eno vrsto storitve s Flex Allowance in jo želite zamenjati z drugo vrsto storitev, lahko enakovredno vrednost uporabite za drugo storitev, kjer je na voljo in ste se to dogovorili z virom, odgovornim za dostavo storitev.
- Flex Allowance, ki je na razpolago, mora biti izkoriščen v času izvedbe pogodbe, ali pa ostane neizkoriščen.

## 2.2 Opis storitev

V tem razdelku so opisane možnosti, ki se kombinirajo za oblikovanje vašega paketa storitev podpore. Prav tako so navedene storitve, ki jih lahko dodate k osnovnemu paketu ali med obdobjem trajanja pogodbe.

### Sprotne storitve

Sprotne storitve pomagajo preprečiti težave v vašem okolju Microsoft in se načrtujejo, da se zagotovita razpoložljivost in izvedba virov med trajanjem upoštevnega delovnega naloga. Sprotne storitve v nadaljevanju so na voljo, kot je navedeno spodaj ali podrobno opisano v delovnem nalogu. Izvedba na mestu uporabe morda ni na voljo za vse storitve in na vseh geografskih območjih. Storitve bo izvedena na daljavo, v kolikor ni bilo drugače dogovorjeno v pisni obliki in za doplačilo oziroma v kolikor ni bila izrecno prodana kot storitev na mestu uporabe.

### Storitve načrtovanja

Storitve načrtovanja ponujajo ocene in preglede trenutne infrastrukture, podatkov, programske opreme in varnostnega okolja, na podlagi katerih lahko načrtujete ukrepe za odpravljanje morebitnih težav, nadgradnje, uvajanje ali izvedbo rešitev skladno z zelenimi rezultati.

Vrste storitev načrtovanja	Načrt
<b>Potrditev zasnove</b>	<b>+</b>
<b>Arhitekturne storitve</b>	<b>+</b>

**+** – *Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti*

**Potrditev zasnove:** dejavnost zbiranja dokazil, na podlagi katerih lahko stranka oceni izvedljivost predlagane tehnične rešitve. Dokazila so lahko v obliki delujočih prototipov, dokumentov in načrtov, vendar običajno ne izdelkov, ki so pripravljeni za redno uporabo.

**Arhitekturne storitve:** Sodelovanje, strukturirano kot niz razprav, ki jih vodi Microsoftov izvedenec. Naši strokovnjaki bodo sodelovali s strankami pri prevajanju poslovnih zahtev v prilagojene arhitekture rešitve, ki bodo pospešile uspešnost uvajanja. Te razprave lahko vključujejo ocenjevanje tehničnih zahtev, preučevanje obstoječe arhitekturne

zasnove in zagotavljanje izkušenih tehničnih vpogledov v najboljše prakse arhitekture rešitve. Ta postopek je namenjen ustvarjanju zasnove tehnične rešitve, ki je usklajena z danimi cilji in načrti ter služi kot ključni referenčni dokument za fazo uvajanja proizvodnje.

### Storitve izvedbe

Storitve izvedbe ponujajo tehnično strokovno znanje in strokovno znanje za projektno vodenje za pospešitev načrtovanja, uvajanja, selitve, nadgradnje in izvedbe Microsoftovih tehnoloških rešitev.

Vrste storitev izvedbe	Načrt
<b>Storitve priprave na uporabo</b>	<b>+</b>

**+** – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

**Storitve priprave na uporabo:** neposredna dejavnost z Microsoftovim virom, ki zagotavlja pomoč pri uvajanju, selitvi, nadgradnji ali razvoju funkcij. To lahko vključuje pomoč pri načrtovanju in preverjanju preskusne ali operativne delovne obremenitve z Microsoftovimi izdelki.

### Storitve vzdrževanja

Storitve za vzdrževanje pomagajo preprečiti težave v vašem Microsoftovem okolju in se običajno načrtujejo vnaprej pred zagotavljanjem storitev, da se zagotovi razpoložljivost virov.

Vrste storitev vzdrževanja	Načrt
<b>Ocena na zahtevo</b>	✓
<b>Program ocenjevanja</b>	<b>+</b>
<b>Ocena brez povezave</b>	<b>+</b>
<b>Sprotno spremljanje</b>	<b>+</b>
<b>Programi sprotnih postopkov (POP)</b>	<b>+</b>
<b>Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev (RAP kot storitev)</b>	<b>+</b>

✓ – Vključeno v osnovni paket.

**+** – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

**Ocena na zahtevo:** dostop do samopostrežne spletne platforme za samodejno oceno, ki uporablja analize dnevnikov in ocenjuje vašo uveljavitev Microsoftove tehnologije. Ocene na zahtevo zajemajo omejene tehnologije. Uporaba te storitve ocenjevanja zahteva aktivno storitev Azure z zadostnimi omejitvami prenosa podatkov za omogočanje uporabe storitve ocenjevanja na zahtevo. Microsoft bo zagotovil pomoč, da se omogoči namestitev storitve. Skupaj z oceno na zahtevo in za doplačilo sta na voljo Microsoftov vir na mestu uporabe (za največ dva dneva) ali Microsoftov vir na daljavo (za največ en dan), ki lahko zagotovita pomoč pri analizi podatkov in določanju prednosti priporočil za izboljševanje glede na vašo pogodbo o storitvah. Ocene na mestu uporabe morda niso na voljo na vseh območjih.

**Program ocenjevanja:** ocena načrtovanja, postopkov tehnične izvedbe ali upravljanja sprememb za Microsoftove tehnologije, ki jih imate, glede na Microsoftove priporočene postopke. Microsoftov vir bo na koncu ocenjevanja sodeloval neposredno z vami pri odpravljanju morebitnih težav in zagotovil poročilo, ki vsebuje tehnično oceno vašega okolja, ki lahko vključuje tudi načrt za odpravljanje težav.

**Ocena brez povezave:** samodejna ocena vaše uveljavitve Microsoftove tehnologije s podatki, ki jih je na vaši lokaciji na daljavo zbral Microsoftov vir. Microsoft analizira zbrane podatke z orodji v vaših prostorih ter pripravi poročilo o naših ugotovitvah in priporočila za izboljševanje.

**Sprotno spremljanje:** dobava orodij za spremljanje tehničnih postopkov in priporočila za optimiziranje postopkov upravljanja strežniških dogodkov. Ta storitev vam pomaga izdelati matrike dogodkov, izvesti revizije večjih težav in ustvariti načrt za trajno tehnično skupino.

**Programi sprotnih postopkov (POP):** pregled vašega načrtovanja, oblikovanja, izvedbe ali operativnih postopkov glede na Microsoftove priporočene postopke skupaj z vašim osebjem. Ta pregled lokalno ali na daljavo izvede Microsoftov vir.

**Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev (RAP kot storitev):** samodejna ocena vaše uveljavitve Microsoftove tehnologije s podatki, zbranimi na daljavo. Microsoft zbrane podatke nato analizira in pripravi poročilo o ugotovitvah s priporočili za izboljševanje. Ta storitev je na voljo lokalno ali na daljavo.

## Storitve optimizacije

Namen storitev optimizacije je doseči karseda optimalen izkoristek strankine naložbe v tehnologijo. Te storitve lahko vključujejo oddaljeno skrbništvo storitev v oblaku, optimiziranje uvajanja zmožnosti Microsoftovih izdelkov, ki ga izvajajo končni uporabniki, ter zagotavljanje zanesljivega okolja za varnost in preverjanje identitet.

Vrste storitev optimizacije	Načrt
<b>Storitve uvajanja</b>	+
<b>Storitve, namenjene razvijanju</b>	+
<b>Upravljanje storitev IT</b>	+
<b>Varnostne storitve</b>	+

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

**Storitve uvajanja:** storitve podpore pri uvajanju ponujajo zbirko storitev, ki vam pomagajo oceniti zmožnost vaše organizacije, da spreminja, spremlja in optimizira spremembe, povezane z vašim nakupom Microsoftovih tehnologij. To vključuje podporo pri razvoju in izvedbi vaše strategije uvajanja s človeškega vidika sprememb. Stranke imajo dostop do virov s strokovnostjo in znanjem ter povezanih Microsoftovih priporočenih postopkov za podporo pri programu uvajanja.

**Storitve, namenjene razvijanju:** storitve, ki so na voljo kot pomoč vašemu osebju pri postavitvi, uvajanju in podpori programske opreme, razvite z Microsoftovimi tehnologijami.

**Vpogledi v storitve za razvijalce:** letna ocena vaših praks razvoja programov, ki strankam z napotki o priporočenih praksah pomaga pri razvoju programov in rešitev na Microsoftovih platformah.

**Pomoč pri zagotavljanju podpore za razvijanje:** zagotavlja pomoč pri ustvarjanju in razvijanju programov, ki združuje Microsoftove tehnologije na Microsoftovi platformi, in je specializirana za Microsoftova razvijalska orodja in tehnologije ter se prodaja kot količina ur, navedenih v delovnem nalogu.

**Upravljanje storitev IT:** zbirka storitev, katerih namen je, da vam pomagamo podedovano okolje IT razviti s sodobnimi pristopi k upravljanju storitev, ki omogočajo izboljšave inovativnosti, prilagodljivosti, kakovosti in stroškov poslovanja. Sodobne storitve upravljanja storitev IT je mogoče zagotavljati v obliki oddaljenih ali lokalnih svetovalnih sej ali delavnic, ki pomagajo zagotoviti, da bodo vaši postopki nadzora, upravljanja dogodkov in središča za pomoč optimizirani za upravljanje dinamike storitev v oblaku pri selitvi programa ali storitve v oblak. Storitve upravljanja storitev IT so lahko del programa storitev podpore po meri, ki je na voljo za doplačilo in je lahko opredeljen v prilogi, in na katerega se sklicuje delovni nalog.

**Varnostne storitve:** paleta Microsoftovih varnostnih rešitev vključuje štiri temeljna področja: varnost in identiteta v oblaku, mobilnost, izboljšana podatkovna zaščita in varna infrastruktura. Varnostne storitve strankam pomagajo razumeti, kako svoje infrastrukturo IT, programsko opremo in podatke zaščititi pred notranjimi in zunanji grožnjami ter jih inovativno razvijati. Varnostne storitve so lahko del programa storitev podpore po meri, ki je na voljo za doplačilo in je lahko opredeljen v prilogi, in na katerega se sklicuje delovni nalog.

## Izobraževalne storitve

Izobraževalne storitve ponujajo usposabljanje, ki pomaga izboljšati strokovne in operativne veščine vašega osebja s predavanji na mestu uporabe, prek spleta ali na zahtevo.

Vrste izobraževalnih storitev	Načrt
<b>Izobraževanje na zahtevo</b>	✓
<b>Spletne oddaje</b>	✓
<b>Kratka izobraževanja</b>	+
<b>Delavnice</b>	+

✓ – Vključeno v osnovni paket.

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

**Izobraževanje na zahtevo:** dostop do zbirke spletnega izobraževalnega gradiva in spletnih laboratorijev iz digitalne platforme za knjižnico delavnice, ki jo je razvil Microsoft.

**Spletne oddaje:** dostop do izobraževalnih sej v živo, ki jih gosti Microsoft in so na voljo za številne različne teme o podpori in Microsoftovih tehnologijah ter se izvajajo na daljavo prek spleta.

**Kratka izobraževanja:** kratke interaktivne storitve, ki običajno trajajo en dan ter v obliki predavanja in predstavitve obravnavajo teme o izdelkih in podpori ter jih Microsoftov vir izvaja osebno ali prek spleta.

**Delavnice:** napredne tehnične izobraževalne seje, ki so na voljo za številne različne teme o podpori in Microsoftovih tehnologijah ter jih osebno ali prek spleta izvede Microsoftov vir. Delavnice je mogoče kupiti »na sodelujočega« ali kot posebno izvedbo za vašo organizacijo, kot je določeno v delovnem nalogu. Delavnic ni dovoljeno snemati brez Microsoftovega izrecnega pisnega dovoljenja.

### Dodatne sprotne storitve

Vrste dodatnih sprotnih storitev	Načrt
<b>Sprotne storitve po meri (storitve vzdrževanja, optimizacije in izobraževanja)</b>	+
<b>Svetovalec glede tehnologije podpore</b>	+
<b>Dodeljeni inženiring</b>	+

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

**Sprotne storitve po meri:** sodelovanje z Microsoftovimi viri v določenem obsegu – osebno ali prek spleta – za izvedbo storitev po strankinem naročilu, ki sicer niso opisane v tem dokumentu. To sodelovanje vključuje storitve vzdrževanja, optimizacije in izobraževanja.

**Svetovalec glede tehnologije podpore (STA):** storitev po meri, ki omogoča tehnološko oceno, ki podpira poslovne cilje strank, med katerimi so optimizacija, uvajanje ali možnost podpore delovne obremenitve, ki jih ponuja Microsoft. Ta storitev lahko vključuje načrt in tehnična navodila, prilagojena okolju in poslovnim ciljem stranke.

**Dodeljeni inženiring (DE):** Izbrane in v rezultate usmerjene rešitve, na podlagi s strani Microsofta priporočenih praks in načel, ki povečajo vrednost vaše Microsoftove naložbe v tehnologijo. Vodilni tehnični strokovnjak bo med sodelovanjem ves čas tesno sodeloval z vašo ekipo in po potrebi izkoristil druge Microsoftove strokovnjake za zagotavljanje tehničnih navodil, prilagojenih vašemu okolju, za pomoč pri uvajanju in/ali optimizaciji vaših Microsoftovih rešitev. To sodelovanje vsebuje vgrajene vnaprej določene proaktivne storitve, ki ciljajo na določene rezultate, vključno s storitvami, ki sežejo od ocenjevanja in načrtovanja do izpopolnjevanja in oblikovanja in konfiguracije ter izvajanja.

### Predpogoji in omejitve posebej za storitve

- Imeti morate trenutno veljavno pogodbo o storitvah Microsoftove poenotene podpore za podporo svojim storitvam DE. Če pogodba o storitvah Microsoftove poenotene podpore poteče ali preneha veljati, bo na isti datum prenehala veljati tudi vaša storitev DE.
- Storitve DE so na voljo med običajnim delovnim časom (od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna).
- Storitve DE so v podporo določenim Microsoftovim izdelkom in tehnologijam, ki jih izberete in navedete v delovnem nalogu.

- Storitve DE se zagotavljajo za posamezno lokacijo podpore na določeni lokaciji podpore, navedeni v vašem delovnem nalogu.
- Storitve DE se izvajajo na daljavo, v kolikor ni vnaprej drugače dogovorjeno v pisni obliki. Kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, vam bomo zaračunali razumne potne in druge stroške.

Druge sprotne storitve	Načrt
<b>Dobroimetje za sprotne storitve</b>	<b>+</b>

**Dobroimetje za sprotne storitve:** vrednost zamenljivih storitev, ki je v delovnem nalogu predstavljena kot dobroimetje. Dobroimetje za sprotne storitve je nato mogoče zamenjati ali uporabiti za eno ali več opredeljenih dodatnih storitev, kot je opisano v tem dokumentu, in sicer po trenutnih cenah, ki vam jih priskrbi zastopnik za Microsoftove storitve, odgovoren za vas. Ko boste izbrali razpoložljivo dodatno storitev, bomo vrednost te storitve odšteli od vašega stanja dobropisa, zaokroženo na najbližjo enoto.

## Odzivnostne storitve

Odzivnostne storitve pomagajo pri reševanju težav v vašem okolju Microsoft in se običajno uporabljajo na zahtevo. Naslednje odzivnostne storitve so vključene, kot je potrebno za trenutno podprte Microsoftove izdelke in spletne storitve, razen če je v vašem delovnem nalogu navedeno drugače. Vsa odzivnostna podpora se izvaja na daljavo.

Vrste odzivnostnih storitev	
<b>Podpora s svetovanjem</b>	✓
<b>Podpora pri odpravljanju težav</b>	✓
<b>Upravljanje odzivnostne podpore</b>	✓
<b>Analiza temeljnih vzrokov</b>	+
<b>Dodatek za upravljanje odzivnostne podpore</b>	+

✓ – Vključeno v osnovni paket.

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

**Podpora s svetovanjem:** telefonska podpora za kratkoročne (omejeno na največ šest ur) in nenačrtovane težave za strokovnjake za IT. Podpora s svetovanjem lahko vključuje nasvete, napotke in prenos znanja, ki so vam v pomoč pri uvajanju in uporabi Microsoftovih tehnologij na način, da se izognete običajnim težavam, pri katerih je potrebna podpora, in zmanjšate verjetnost izpadov sistema. Arhitektura, razvoj rešitev in primeri prilagoditev niso zajeti v te storitve svetovanja.

**Podpora pri odpravljanju težav:** pomoč za težave z določenimi simptomi, do katerih pride pri uporabi Microsoftovih izdelkov, kar vključuje odpravljanje določene težave, sporočila o napaki ali

funkcije, ki ne deluje, kot je pričakovano za Microsoftove izdelke. Dogodke je mogoče začeti po telefonu ali prek spleta. Zahteve za podporo pri storitvah in izdelkih, ki jih ne pokriva zadevni spletni portal za podporo pri storitvah, se upravljajo s spletnega portala za Microsoftove storitve.

Opredelitve resnosti dogodkov in Microsoftovi predvideni začetni odzivni časi so podrobno opisani v spodnjih preglednicah odzivanja na dogodke. Izraz »odziv na prvi klic« je opredeljen kot prvi nesamodejni stik po telefonu ali e-pošti.

Na vašo zahtevo bomo pri reševanju zapletenih težav z nezdružljivostjo izdelkov različnih dobaviteljev morda sodelovali z zunanjimi dobavitelji tehnologije, vendar so ti zunanji dobavitelji odgovorni za podporo svojih izdelkov.

Resnost dogodka določa stopnjo odziva v Microsoftu in predvidene začetne odzivne čase ter vaše obveznosti. Dolžni ste pripraviti povzetek poslovnega učinka na svojo organizacijo po posvetovanju z nami, Microsoft pa vam dodeli ustrezno raven varnosti. Če je zaradi poslovnega učinka dogodka to potrebno, lahko med dogodkom zahtevate spremembo ravni resnosti.

Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
<p><b>Resnost 1</b></p> <p>Kritični padec poslovnega sistema:</p> <p>Ogroženost poslovanja. Popolna izguba pomembne aplikacije ali rešitve.</p> <p>Zahteva takojšnje ukrepanje</p>	<p>Komponente Azure<sup>1</sup></p> <p>– Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj</p> <p>Vsi drugi izdelki in storitve – Odziv na prvi klic v eni uri ali manj</p> <p>Dodeli se vir<sup>2</sup> za nujne primere</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>3</sup></p> <p>Hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta</p> <p>Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	<p>Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo</p> <p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>3</sup></p> <p>Hiter dostop in odziv</p> <p>Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>
<p><b>Resnost A</b></p> <p>Kritično poslabšanje poslovnega sistema:</p> <p>Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev</p> <p>Zahteva ukrepanje v eni uri</p>	<p>Odziv na prvi klic v eni uri ali manj</p> <p>Nadzor za nujne primere<sup>2</sup></p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>2</sup></p>	<p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>3</sup></p> <p>Hiter dostop in odziv</p> <p>Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>
<p><b>Resnost B</b></p> <p>Zmeren vpliv na poslovanje:</p> <p>Zmerna izguba ali poslabšanje delovanja storitev, vendar je delo razumno mogoče</p>	<p>Odziv na prvi klic v dveh urah ali manj</p> <p>Zagotavljanje podpore samo med delovnim časom<sup>4</sup></p>	<p>Dodelitev ustreznih virov, skladno z Microsoftovimi prizadevanji</p> <p>Dostop in odziv osebe, odgovorne za nadzor nad</p>

Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
nadaljevati pod slabšimi pogoji		spremembami, v štirih delovnih urah
zahteva ukrepanje v dveh delovnih urah <sup>4</sup>		Posredovanje po telefonu ali po spletu
<b>Resnost C</b>	Odziv na prvi klic v štirih urah ali manj	Točni podatki o osebi za stik z lastnikom primera
Majhen vpliv na poslovanje:	Zagotavljanje podpore samo med delovnim časom <sup>4</sup>	Odziv v 24 urah
Osnovno delovanje z manjšimi motnjami v delovanju storitev ali brez motenj		Posredovanje po telefonu ali po spletu
zahteva ukrepanje v 4 delovnih urah <sup>4</sup>		

<sup>1</sup> Navedeni odzivni čas za vaše komponente Azure ne velja za Azure StorSimple, GitHub AE, komunikacijske storitve Azure ali upravljanje obračunavanja in naročin.

<sup>2</sup> Viri, zadolžene za nujne primere, pomagajo pri iskanju hitrih rešitev težav, in sicer z ustreznim sodelovanjem pri primeru, stopnjevanjem, zagotavljanjem virov in koordinacijo.

<sup>3</sup> Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam omogočili zagotavljanje nadaljnje podpore pri odpravi težave, bomo morda morali znižati stopnjo resnosti.

<sup>4</sup> Delovni čas je običajno od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna. Delovni čas se lahko v vaši državi nekoliko razlikuje.

**Upravljanje odzivnostne podpore:** Upravljanje odzivnostne podpore zagotavlja pregled dogodkov podpore ter tako spodbuja pravočasno reševanje in visokokakovostno izvajanje podpore. Za upravljanje odzivnostne podpore vseh zahtevkov za podporo se bo uporabljala funkcija upravljanja zagotavljanja storitev.

Skladno z zgornjimi tabelami odzivanja na dogodke je za dogodke z resnostjo B in C storitev na voljo med delovnim časom na zahtevo stranke Microsoftovemu viru, ki lahko na zahtevo zagotovi tudi posodobitve o posredovanju na višjo raven. Za dogodke z resnostjo 1 in A se samodejno izvede izboljššan postopek posredovanja na višjo raven. Nato se težavi dodeli Microsoftov vir, ki je zadolžen za zagotavljanje nadaljnega tehničnega napredka z obveščanjem o posodobitvah stanja in predložitvijo načrta ukrepanja.

Za razširjeno pokritost izven delovnega časa lahko kupite dodatne ure upravljanja odzivnostne podpore.

**Analiza temeljnih vzrokov:** na izrecno zahtevo bomo pred zaprtjem dogodka izvedli strukturirano analizo morebitnih vzrokov posameznega dogodka ali vrste povezanih težav. Morali boste sodelovati z Microsoftovo skupino in ji predložiti gradiva, kot so dnevniške datoteke, omrežne sledi ali drugi diagnostični izhodni podatki. Analiza temeljnih vzrokov je na voljo samo za nekatere Microsoftove tehnologije in bo zanjo morda potrebno doplačilo.

**Dodatek za upravljanje odzivnostne podpore:** Lahko se odločite za nakup dodatnih ur za zagotavljanje upravljanja odzivnostne podpore. Ti viri delujejo na daljavo in storitev zagotavljajo med delovnim časom v časovnem pasu, za katerega se pisno dogovori. Te storitve se dostavijo v angleščini, lahko pa se izvajajo tudi v jeziku, ki ga govorite, kjer je to na voljo. Ta storitev je odvisna od razpoložljivosti Microsoftovih virov.

## Upravljanje zagotavljanja storitev

Upravljanje zagotavljanja storitev (SDM) je vključeno v storitve podpore, razen če je drugače navedeno v tem dokumentu ali v vašem delovnem nalogu. Dodatno upravljanje zagotavljanja storitev je lahko vključeno ob nakupu dodatnih storitev ali izboljšanih storitev in rešitev.

Storitve SDM se zagotavljajo v digitalni obliki s strani pooblaščenega upravitelja računa za uspešnost strank. Ta izbrani vir lahko deluje na daljavo ali na mestu uporabe v vaših prostorih.

### Okvir upravljanja zagotavljanja storitev

Na voljo so naslednje SDM storitve:

Vrste upravljanja zagotavljanja storitev	Načrt
<b>Omogočanje strankine organizacije</b>	✓
<b>Napotki glede Microsoftovih izdelkov, storitev in varnostnih posodobitev</b>	✓
<b>Razvoj in upravljanje programa</b>	✓
<b>Uvajanje v poenoteno podporo za podjetja</b>	✓
<b>Program uspešnosti storitev v oblaku</b>	+
<b>Podpornik arhitektov in razvijalcev rešitev v oblaku</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Upravljanje odnosov na ravni uprave</b>	✓
<b>Dodatek upravljanju zagotavljanja storitev</b>	+
<b>Upravljanje zagotavljanja storitev na mestu uporabe</b>	+

✓ – Vključeno v osnovni paket.

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

✓<sup>1</sup> – Dodatne storitve, ki se lahko zagotavljajo s strani Microsofta.

**Omogočanje strankine organizacije:** Usmeritev in informacije, posredovane vašemu imenovanemu skrbniku za storitve podpore o tem, kako upravljati uporabo vaših storitev poenotene podpore in vas pripraviti na uporabo digitalnih in odzivnostnih storitev Poenotene podpore.

**Napotki glede Microsoftovih izdelkov, storitev in varnostnih posodobitev:** Informacije, ki jih delimo z vami o pomembnih prihajajočih funkcijah in spremembah izdelkov in storitev ter varnostnih biltenov za Microsoftove tehnologije.

**Razvoj in upravljanje programa:** Dejavnosti, ki so namenjene načrtovanju, predlaganju in upravljanju vaših storitev programa podpore v vaši celotni organizaciji, da vam pomagajo pridobiti več iz svojih naložb v Microsoftovo tehnologijo in storitve. Microsoft lahko priporoči različne storitve, s katerimi lažje dosežete ključne poslovne in tehnološke rezultate, pri čemer uporabite zmogljivosti, vključene v vaš osnovni paket podpore, ter omejene dodatne storitve, ki jih lahko kupite.

**Sprejemanje poenotene podpore:** Dejavnosti za podporo vašemu začetku uporabe Poenotene podpore, vključno z uvajanjem in promocijo samopostrežnih zmogljivosti na portalu za spletno podporo, s ciljem zagotavljanja pravočasne uporabe vaših storitev Poenotene podpore.

**Program uspešnosti storitev v oblaku:** Storitve načrtovanja in dostave so vključene, da vam pomagajo doseči posebne rezultate v oblaku, ki vam omogočajo, da lahko pospešite izvajanje, uvedbo in realizirano vrednost Microsoftovih tehnologij v oblaku.

**Podpornik arhitektov in razvijalcev rešitev v oblaku:** Razvoj, ki je osredotočen na vir Microsoftove podpore, ki bo zagotovil strateški nasvet in usmeritev za pospešitev inovacije in spodbujanje učinkovitosti ves čas življenjskega cikla razvoja programske opreme. Ti omejeni viri se lahko dodelijo Microsoftu kot dopuščajo pogoji.

**Upravljanje odnosov na ravni uprave:** Nabor dejavnosti za zagotavljanje, da je ekipa Microsoftove podpore usklajena s strateškimi prednostnimi nalogami vaše organizacije in da sodeluje s ključnimi poslovnimi in tehnološkimi nosilci odločanja.

**Dodatek upravljanju zagotavljanja storitev:** Odločite se lahko za nakup dodatnih virov SDM po meri za zagotovitev upravljanja zagotavljanja storitev v okviru vnaprej določenega obsega dela, ki niso izrecno navedene v tem dokumentu. Ta storitev je tudi odvisna od razpoložljivosti Microsoftovih virov. Ti viri bodo delovali na daljavo ali na mestu uporabe v vaših prostorih. Če se izvaja na mestu uporabe, veljajo spodnje omejitve.

**Upravljanje zagotavljanja storitev na mestu uporabe:** Od upravitelja računa za uspešnost stranke lahko zahtevate obisk na mestu uporabe, vendar bo morda potrebno doplačilo za vsak obisk. Ta storitev je odvisna od razpoložljivosti Microsoftovih virov.

### 2.3 Izboljšane storitve in rešitve

Poleg storitev, ki so na voljo kot del osnovnega paketa ali dodatnih storitev, lahko kupite naslednje izbirne izboljšane storitve in rešitve. Izboljšane storitve in rešitve so na voljo za doplačilo in so morda opredeljene v prilogi, navedeni v delovnem nalogu.

Storitev	Načrt
<b>Izboljšan dodeljeni inženiring</b>	<b>+</b>
<b>Poenoten izboljšan odziv</b>	<b>+</b>
<b>Hiter odziv</b>	<b>+</b>
<b>Upravljanje dogodkov Azure</b>	<b>+</b>
<b>O365 Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Podpora za razvijalce</b>	<b>+<sup>1</sup></b>

Storitev	Načrt
<b>GitHub Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje</b>	<b>+</b>
<b>Azure Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Microsoft Cybersecurity Incident Response</b>	<b>+</b>

**+** – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

**+<sup>1</sup>** – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti do omejene največje količine.

## Izboljšan dodeljeni inženiring

**Izboljšan dodeljeni inženiring (EDE):** Prilagojena storitev, ki zagotavlja globoko in tekoče sodelovanje za stranke z zapletenimi scenariji. Obseg te ponudbe je določen tako, da ustreza potrebam in ciljem stranke, saj zagotavlja dodeljenega inženirja, ki bo pridobil poglobljeno znanje o strankinem okolju ali rešitvi in podprl strankine poslovne cilje, kar med drugim vključuje optimiranje, uvajanje in možnost podpore delovne obremenitve. Storitve izboljšane dodeljenega inženiringa je mogoče kupiti kot vnaprej opredeljeno ponudbo ali kot blok ur po meri, ki jih je mogoče uporabiti za zagotavljanje sprotnih storitev z vnaprej določenim obsegom.

Če storitve izboljšane dodeljenega inženiringa kupite kot ure, se odštejejo od vašega skupnega števila kupljenih ur, ko jih uporabite in se izvedejo.

Vnaprej določena ponudba storitev izboljšane dodeljenega inženiringa se prilagodi vašemu okolju in vam pomaga doseči želeni rezultat. Te ponudbe vključujejo zahtevane vnaprej določene vgrajene sprotne storitve.

Področja, na katera so osredotočene storitve izboljšane dodeljenega inženiringa:

- pomoč pri ohranjanju poglobljenega znanja o vaših trenutnih in prihodnjih poslovnih zahtevah ter konfiguraciji okolja informacijske tehnologije za optimiziranje učinkovitosti delovanja.
- dokumentiranje in deljenje priporočil za uporabo dobavljenih predmetov, povezanih s storitvami podpore (npr. ocene možnosti podpore, preverjanja zdravja, delavnice, programi za ocenjevanje tveganj)
- pomoč pri zagotavljanju, da so vaše dejavnosti za uvajanje in delovanje usklajene z načrtovanimi in trenutnimi izvedbami Microsoftovih tehnologij.
- izboljšanje tehničnega in operativnega znanja osebja za IT.
- razvijanje in uvajanje strategij za preprečevanje dogodkov v prihodnosti ter izboljšanje sistemske razpoložljivosti Microsoftovih tehnologij, za katere imate kritje.
- pomoč pri ugotavljanju temeljnega vzroka za ponavljajoče se dogodke in pripravi priporočil za preprečevanje motenj pri izbranih Microsoftovih tehnologijah v prihodnosti

Ne glede na način nakupa izboljšane dodeljenega inženiringa se viri dodelijo, razvrstijo po pomembnosti in imenujejo na podlagi dogovora pogodbenih strank na začetnem sestanku ter dokumentirajo kot del vašega načrta za zagotavljanje storitev. Stranka, ki deluje v več državah, mora

izboljšani dodeljeni inženiring dodeliti lokaciji skleniotve pogodbe pred načrtovanjem zagotavljanja storitev.

### **Predpogoji in omejitve posebej za storitve**

- Imeti morate trenutno veljavno pogodbo o storitvah Microsoftove poenotene podpore za podporo svojim storitvam izboljšanega dodeljenega inženiringa. Če pogodba o storitvah Microsoftove poenotene podpore poteče ali preneha veljati, bo na isti datum prenehala veljati tudi vaša storitev izboljšanega dodeljenega inženiringa.
- Storitve izboljšanega dodeljenega inženiringa so na voljo med običajnim delovnim časom (od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna).
- Storitve izboljšanega dodeljenega inženiringa so v podporo določenim Microsoftovim izdelkom in tehnologijam, ki jih izberete in navedete v delovnem nalogu.
- Storitve izboljšanega dodeljenega inženiringa se zagotavljajo za posamezno lokacijo podpore na določeni lokaciji podpore, navedeni v delovnem nalogu.
- Storitve izboljšanega dodeljenega inženiringa se izvajajo na daljavo, v kolikor ni vnaprej drugače dogovorjeno v pisni obliki. Kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, vam bomo zaračunali razumne potne in druge stroške.

**Odzivnostni izboljšani dodeljeni inženiring (REDE):** Globoko in tekoče sodelovanje, osredotočeno na pospešeno razreševanje dogodkov odzivnostne podpore, usklajeno z določenimi Microsoftovimi izdelki in spletnimi storitvami, ki ste jih izbrali in so navedeni v vašem delovnem nalogu. Storitve REDE bo zagotavljal dodeljeni inženir, ki bo pridobil poglobljeno znanje o vaši uporabi Microsoftovih izdelkov in spletnih storitev v vašem okolju. Ure storitev REDE se odštejejo od skupnega števila kupljenih ur, ko jih uporabite in se izvedejo.

Področja, na katera so osredotočene storitve REDE:

- Izvedba začetnega srečanja za pogovor o prioritetah in priporočilih. Rezultati tega srečanja bodo dokumentirani v vašem načrtu dostave storitev.
- Sodelovanje pri razreševanju dogodkov podpore resnosti 1 in resnosti A.
- Sodelovanje pri razreševanju dogodkov podpore druge resnosti na vašo zahtevo.
- Sodelovanje z viri upravljanja zagotavljanja storitev in upravljanja odzivnostne podpore ter vsemi drugimi Microsoftovimi viri, vključenimi v vaše dejavnosti dogodkov podpore, za omogočitev učinkovitega razreševanja dogodkov odzivnostne podpore in načrtovanja za prihodnje preprečevanje dogodkov.
- **Odzivnostne storitve**
  - Pridobitev in ohranjanje poglobljenega znanja o vaši uporabi naših izdelkov in spletnih storitev v vašem okolju ter vključitev tega znanja v dejavnosti, povezane z razreševanjem dogodkov podpore.
  - Posredovanje informacij o rabi vaših izdelkov in spletnih storitev v vašem okolju Microsoftovim inženirjem za tehnično podporo.
  - Zagotovitev naprednega strokovnega znanja in izkušenj za odpravljanje težav ter iskanja in odpravljanja napak za omogočitev hitrega razreševanja dogodkov podpore.

- Izvedba analize temeljnih vzrokov za vse dogodke s kritičnim vplivom na poslovanje in posredovanje priporočil o tem, kako je mogoče ublažiti podobne težave v prihodnje, kadar je na voljo za vključene Microsoftove izdelke in spletne storitve.
- Vključitev dodatnih tehničnih virov s strani inženirja REDE po potrebi.
- **Sprotne storitve**
  - Dokumentiranje in deljenje priporočil za uporabo sprotnih storitev podpore (npr. ocene možnosti podpore, preverjanja zdravja, delavnice, programi za ocenjevanje tveganj) za identifikacijo priložnosti za izboljšanje uporabnosti in ublažitev motenj kritičnih poslovnih funkcij.
  - Možnost izvedbe dogovorjenih sprotnih storitev s strani inženirja REDE na vašo zahtevo.

### **Predpogoji in omejitve posebej za storitve**

- Da vam lahko zagotavljamo storitve REDE, morate podpisati in vzdrževati pogodbo za Microsoftovo poenoteno podporo. Če pogodba o storitvah Microsoftove poenotene podpore poteče ali preneha veljati, bo na isti datum prenehala veljati tudi vaša storitev REDE.
- Inženir REDE je dodeljen poleg tehničnega vira za razreševanje, odgovornega za razreševanje dogodkov podpore.
- Storitve REDE so na voljo med običajnim delovnim časom (od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna).
- Storitve REDE se zagotovijo na določenih lokacijah za podporo, kjer so bile takšne storitve kupljene, kot je navedeno v vašem delovnem nalogu.
- Storitve REDE se izvajajo na daljavo, v kolikor ni vnaprej drugače dogovorjeno v pisni obliki. Kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, vam bomo zaračunali razumne potne in druge stroške.
- Storitve REDE ne spremenijo odzivnih časov dogodkov odzivnostne podpore, ki veljajo prek drugih ponudb Microsoftove podpore, do katerih ste upravičeni.

### **Vaše odgovornosti**

Optimiziranje prednosti vaših storitev REDE je odvisno od vašega izpolnjevanja naslednjih odgovornosti. Če ne boste ravnali skladno s temi odgovornostmi, lahko pride do zamud pri zagotavljanju storitve ali oviranja vaše zmožnosti izvajanja storitev.

- Inženirju REDE boste zagotovili usmeritve, usposabljanje, gradivo in drugo komunikacijo, kot je potrebno za omogočitev vaše uporabe naših izdelkov in spletnih storitev v vašem okolju.
- Podati morate zahteve za dogodke podpore in aktivno sodelovati z nami pri diagnostiki in razreševanju dogodkov podpore.
- Delovati morate kot skrbnik vašega okolja.
- Na zahtevo morate zagotoviti informacije za odpravljanje težav (npr. datoteke za iskanje in odpravljanje napak in dnevnik sledenja).

## Poenoten izboljššan odziv

**Poenoten izboljššan odziv:** Poenoten izboljššan odziv (UER) zagotavlja pospešeno odzivnostno podporo za vaše izdelke in storitve v oblaku tako, da hitreje usmeri vse nujne primere in dodeli vire skupine za izboljšano upravljanje dogodkov, ki vam je določena, za izboljšano odzivnostno upravljanje dogodkov. Stranke lahko kupijo poenoten izboljššan odziv poleg njihove osnovne pogodbe o poenoteni podpori za podjetja ali ga dodajo kadar koli v obdobju aktivne osnovne pogodbe o poenoteni podpori za podjetja.

Če želite za svoje Microsoftove izdelke in storitve v oblaku prejeti podporo za poenoten izboljššan odziv, morate dogodek sporočiti po telefonu ali po spletu. Če so odprte z resnostjo 1 ali resnostjo A, bodo zahteve za podporo pri odpravljanju težav samodejno usmerjene z izboljšanim odzivnim časom, vaša skupina za izboljšano upravljanje dogodkov pa bo samodejno dodeljena za upravljanje dogodkov.

**Izboljšano upravljanje dogodkov:** Storitev izboljšanega upravljanja dogodkov je za vse zahteve za podporo pri odpravljanju težav z resnostjo 1 ali resnostjo A na voljo 24 ur na dan, 7 dni v tednu in 365 dni v letu. Strankam je dodeljena določena skupina virov s poznavanjem poslovnih ciljev strank in okolja. Ta viri so dodeljeni poleg tehničnih virov za razreševanje in so odgovorni za nadzor nad vsemi nujnimi dogodki podpore, da se spodbudi pravočasno reševanje in visokokakovostno izvajanje podpore. Viri skupine za izboljšano upravljanje dogodkov, ki je dodeljena stranki, so dosegljivi neposredno po e-pošti 24 ur na dan in 7 dni v tednu ter zagotavlja nadaljnji tehnični napredek z rednim obveščanjem o posodobitvah stanja in predložitvijo načrta ukrepanja.

Za kateri koli dogodek z resnostjo 1 bo član skupine za izboljšano upravljanje dogodkov zagotovil tudi pregled obravnavanja dogodka s stranko, upraviteljem računa za uspešnost strank in drugimi člani vaše ekipe, odgovorne za račun, s ciljem okrepitve vašega poslovanja in preprečitve prihodnjih izpadov in težav. Med srečanjem bo član skupine za izboljšano upravljanje dogodkov zagotovil pregled odziva na dogodek, vključno z uspehi in področji za izboljšanje, in sodeloval z vašim upraviteljem računa za uspešnost strank pri pripravi priporočil za odpravljanje težav z namenom (CSAM), da se proaktivno zmanjšajo prihodnji primeri in okrepijo vaše rešitve.

Analiza temeljnih vzrokov (RCA) je na voljo samo za nekatere Microsoftove tehnologije in bo zanjo morda potrebno doplačilo. RCA ni vključena storitev pri Poenotenem izboljššanem odzivu, jo pa lahko med dogodkom zahtevajo upravitelj računa za uspešnost strank ali člani skupine za izboljšano upravljanje dogodkov. Član skupine za izboljšano upravljanje dogodkov vas bo obvestil, ali je analiza temeljnih vzrokov (RCA) na voljo tudi za Microsoftovo tehnologijo, na katero vpliva, in ali zaradi izvedbe analize temeljnih vzrokov nastanejo dodatni stroški, ter sodeloval z vašim upraviteljem računa za uspešnost strank pri izvedbi analize temeljnih vzrokov, če je na voljo in če jo stranka izrecno zahteva pred zaprtjem dogodka. Morali boste sodelovati z Microsoftovo skupino in ji predložiti gradiva, kot so dnevniške datoteke, omrežne sledi ali drugi diagnostični izhodni podatki, potrebni za izvedbo analize temeljnih vzrokov.

Če želite, da vaša skupna za izboljšano upravljanje dogodkov v osnovi pozna vaše cilje in okolje, morate na zahtevo posredovati dokumentacijo in sodelovati pri dejavnostih uvajanja v prvih 60 dnevih obdobja veljavnosti pogodbe.

Ti viri bodo delovali na daljavo. Storitev izboljšanega upravljanja dogodkov je zagotovljena v angleščini, kitajščini in japonsščini. Ta ponudba ne omogoča zagotavljanja storitve izboljšanega upravljanja dogodkov s strani virov za izvedbo, ki so regijsko omejeni, zahtevajo državljanstvo ali imajo ustrezno varnostno dovoljenje.

Odzivnostne storitve poenotenega izboljšanega odziva pomagajo pri reševanju težav v vašem okolju Microsoft in se običajno uporabljajo na zahtevo. Zagotovljene odzivnostne storitve so vključene, kot je potrebno za trenutno podprte Microsoftove izdelke in spletne storitve, razen če je v vašem delovnem nalogu navedeno drugače. Vsa odzivnostna podpora se izvaja na daljavo. Poleg odzivnostnih storitev po potrebi je vključena tudi določena količina ur za upravljanje odzivnostne podpore in upravljanje zagotavljanja storitev, ki jo vaša skupina za izboljšano upravljanje dogodkov in upravitelj računa za uspešnost strank uporabita za dejavnosti uvajanja, četrletna srečanja s članom vaše skupine za upravljanje dogodkov in preglede po dogodku z resnostjo 1. Dodatna ali pogostejša srečanja so na voljo na zahtevo in s predhodnim soglasjem Microsofta, kjer je zagotavljanje virov na voljo, če se odločiti se za nakup dodatnih ur poleg tistih, ki so vključene, da zagotovite dodatno upravljanje odzivnostne podpore in upravljanje zagotavljanja storitev s strani višjega upravitelja dogodkov in upravitelja računa za uspešnost strank

Poenoten izboljšan odziv je treba kupiti za lokacijo gostiteljske države le, če ima stranka poenoteno pogodbo za več držav. Kot odzivnostna izboljšana storitev se vse storitve poenotenega izboljšanega odziva lahko zagotavljajo na daljavo za lokacije, ki med drugim vključujejo gostitelja, z izjemo vključenih ur za upravljanje zagotavljanja storitev, ki jih dodeli gostitelj, upravlja pa upravitelj računa za uspešnost strank.

Resnost poenotenega izboljšanega odziva in situacija	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
<p><b>Resnost 1</b></p> <p>Kritični padec poslovnega sistema:</p> <p>Ogroženost poslovanja. Popolna izguba pomembne aplikacije ali rešitve.</p> <p>Zahteva takojšnje ukrepanje</p>	<p>Komponente Azure<sup>1</sup></p> <p>– Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj</p> <p>Vsi drugi izdelki in storitve – Odziv na prvi klic v 30 minutah ali manj</p> <p>Višji upravitelj dogodkov<sup>2</sup> samodejno dodeljen</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>3</sup></p> <p>Hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta</p> <p>Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	<p>Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo</p> <p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>3</sup></p> <p>Hiter dostop in odziv</p> <p>Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>
<p><b>Resnost A</b></p> <p>Kritično poslabšanje poslovnega sistema:</p> <p>Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev</p> <p>Zahteva ukrepanje v 30 minutah</p>	<p>Odziv na prvi klic v 30 minutah ali manj</p> <p>Višji upravitelj dogodkov samodejno<sup>2</sup> dodeljen</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>2</sup></p>	<p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>3</sup></p> <p>Hiter dostop in odziv</p> <p>Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>

<sup>1</sup> Navedeni odzivni čas za vaše komponente Azure ne zajema US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, preskusne osnove za M365, Microsoft Mesh ali univerzalnega tiska.

<sup>2</sup> Viri izboljšane upravljanja dogodkov pomagajo pri iskanju hitrih rešitev težav, in sicer z ustreznim sodelovanjem pri primeru, posredovanjem na višjo raven obravnave, zagotavljanjem virov in koordinacijo.

<sup>3</sup> Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam omogočili zagotavljanje nadaljnje podpore pri odpravi težave, bomo morda morali znižati stopnjo resnosti.

## Hiter odziv

**Hiter odziv:** hiter odziv zagotavlja pospešeno odzivnostno podporo za vaše storitve v oblaku tako, da po potrebi usmeri dogodke podpore na tehnične strokovnjake in zagotavlja dejavnost v skupinah za storitve v oblaku.

Če želite za svoje komponente Microsoft Azure prejeti storitve hitrega odziva, morate dogodek poslati prek upoštevnega portala za storitve v oblaku. Vaše zahteve za podporo pri odpravljanju težav bodo neposredno usmerjene inženirjem za hiter odziv s strokovnim znanjem o storitvah v oblaku. Čeprav so lahko za reševanje incidentov potrebni viri standardnih strokovnjakov za podporo izdelkov, skupina za hiter odziv ohrani primarno odgovornost za incidente 24 ur na dan, 7 dni v tednu in 365 dni v letu.

Za komponente Azure so odzivni časi za podporo pri odpravljanju težav navedeni v spodnji preglednici in nadomeščajo morebitne pričakovane odzivne čase za podporo v okviru osnovnega paketa. Hiter odziv ne zajema Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, univerzalnega tiska, preskusne osnove za M365 ali Microsoft Mesh.

Nakup hitrega odziva je odvisen od razpoložljivosti virov. Za podrobnosti o razpoložljivosti se posvetujte s svojim upraviteljem računa za uspešnost strank.

Resnost hitrega odziva in situacija	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
<p><b>Resnost 1</b></p> <p>Kritični padec poslovnega sistema:</p> <p>Ogroženost poslovanja.</p> <p>Popolna izguba pomembne aplikacije ali rešitve</p> <p>Izguba temeljnega poslovnega procesa, zaradi katerega razumno ni mogoče nadaljevati dela</p> <p>Zahteva ukrepanje v 15 minutah</p>	<p>Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>1</sup></p> <p>Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov<sup>2</sup></p> <p>Hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za</p>	<p>Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo</p> <p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>1</sup></p> <p>Hiter dostop in odziv</p>

Resnost hitrega odziva in situacija	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
<p><b>Resnost A</b></p> <p>Kritično poslabšanje poslovnega sistema:</p> <p>Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev</p>	<p>storitve v oblaku znotraj Microsofta</p> <p>Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	

<sup>1</sup> Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam omogočili zagotavljanje nadaljnje podpore pri odpravi težave, bomo morda morali znižati stopnjo podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu

<sup>2</sup> Storitve podpore pri odpravljanju težav s hitrim odzivom so na voljo samo v angleščini in japonsščini.

## Upravljanje dogodkov Azure

**Upravljanje dogodkov Microsoft Azure (AEM):** AEM ponuja sprotno in odzivnostno podporo med načrtovanimi dogodki, nujnimi za stranke.

Pred določenim oknom dogodka bo ekipa AEM opravila oceno dogodka in rešitve v obsegu, podala priporočila za ublažitev vseh prepoznanih tveganj in bo na voljo 24 ur na dan vse dni in 7 dni v tednu v določenem obdobju kritja dogodka.

Kritični poslovni dogodek v obsegu obravnavamo kot trenutno, s strani stranke pričakovano dejavnost, ki predstavlja veliko tveganje/vpliv za stranko, kar zahteva višjo stopnjo razpoložljivosti in učinkovitosti delovanja storitve.

Primeri kritičnih poslovnih dogodkov:

- Predvidena visoka obremenitev obstoječe rešitve
- Uvajanje nove funkcije v obstoječo rešitev Azure
- Uvajanje nove rešitve v Azure
- Selitev iz lokalnega ali drugega ponudnika oblaka v Azure

AEM podpira kritične poslovne dogodke, ki uporabljajo osnovne storitve Microsoft Azure. Vsak dogodek zajema eno rešitev Azure. Če več rešitev Azure zahteva podporo, mora stranka kupiti dodatne dogodke. Rešitev Azure je opredeljena kot komplet naročnin in virov Azure, ki se povežejo s skupnim poslovnim izidom, da strankam zagotovijo izdelke ali storitve. AEM bo ovrednotil strankino rešitev med oceno pred dogodkom in pisno obvestil stranko o prepoznanih tveganjih.

Kot del aktivnosti pred dogodkom bo AEM:

- Ocenil in se seznanil z vašo rešitvijo.
- Prepoznal morebitne težave in tveganja, ki vplivajo na uporabnost in stabilnost.
- Opravil preglede zmogljivosti in odpornosti na platformi Azure.

AEM bo posredoval pisno dokumentacijo o rezultatih njegove ocene, vključno z ukrepi za zmanjšanje možnih tveganj, ki vplivajo na uporabnost in stabilnost.

Kritični poslovni dogodki lahko prejmejo do pet (5) koledarskih dni zaporednega kritja dogodkov; stranke se lahko odločijo za nakup toliko kritičnih poslovnih dogodkov, kot je potrebno za neprekinjeno izvajanje in pokrivanje celotnega trajanja pričakovane zahteve, če traja dlje od pet (5) zaporednih koledarskih dni.

Upravljanje dogodkov Azure je odvisno od razpoložljivosti dogodkov. Za podrobnosti o razpoložljivosti se posvetujte s svojim upraviteljem računa za uspešnost strank. Podpora se bo izvajala izključno za kritične poslovne dogodke, ki so bili načrtovani vnaprej in pisno potrjeni vsaj 6 koledarskih tednov pred začetkom dogodka, razen če se Microsoft strinja. Microsoft lahko po svoji presoji zmanjša obseg ocene pred dogodkom, če se odloči sprejeti dogodek, ki je bil napovedan pozneje. AEM se lahko prekliče, če stranka ne more zagotoviti ustreznih virov ali odgovorov v celotnem obdobju zagotavljanja storitve AEM.

AEM je na voljo samo strankam, ki imajo rešitve v javnem oblaku Azure. AEM ni na voljo strankam, ki imajo okolja v vladnem ali državnem oblaku Azure. Zagotavljanje AEM je na voljo samo v angleščini in ne ponuja storitev podpore v lokalnem jeziku.

Za storitve v oblaku Azure je med dogodkom treba zahteve za storitve dogodka, povezane z dogodkom, vložiti prek portala Microsoft Azure, vključno z AEM v opisu primera.

Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
<p><b>Resnost 1</b></p> <p>Kritični padec poslovnega sistema:</p> <p>Ogroženost poslovanja. Popolna izguba pomembne aplikacije ali rešitve</p> <p>Izguba temeljnega poslovnega procesa, zaradi katerega razumno ni mogoče nadaljevati dela</p> <p>Zahteva ukrepanje v 15 minutah</p>	<p>Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj in hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta<sup>2</sup></p> <p>Po 30 minutah ali manj se dodeli vir za nujne primere.</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>1</sup></p> <p>Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov in hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta</p>	<p>Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo</p> <p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu<sup>1</sup></p> <p>Hiter dostop in odziv</p>
<p><b>Resnost A</b></p> <p>Kritično poslabšanje poslovnega sistema:</p> <p>Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev</p>	<p>Angažiranje Microsoftovih inženirjev za podporo, ki imajo znanje o konfiguraciji vaše rešitve. Kjer je to ustrezno, lahko ti inženirji nudijo pomoč in usmerjajo postopek upravljanja dogodka</p> <p>Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	

<sup>1</sup> Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam pomagali zagotoviti nadaljnjo podporo pri odpravi težave, bo Microsoft morda moral znižati stopnjo podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

<sup>2</sup> Storitve podpore AEM so na voljo samo v angleščini.

Microsoft bo po dogodku zagotovil povzetek vseh primerov, odprtih med oknom odzivnostne podpore, in zagotovil, da se ti primeri razrešijo.

## Neposreden dostop do inženirske skupine za Office 365

**Neposreden dostop do inženirske skupine za Office 365:** zagotavlja izboljšano podporo za temeljne delovne obremenitve najemnikov Microsoft Office 365, kar vključuje prednostni dostop do inženirske ekipe Office 365. Storitev bo na voljo za navedenega najemnika, je na voljo za dodatno plačilo in je opredeljena v Prilogi, ki je navedena v vašem delovnem nalogu.

## Podpora za razvijalce

**Podpora za razvijalce:** zagotavlja globljo proaktivno tehnično podporo na podlagi znanja o storitvah v oblaku in znanja o produktu skozi celoten razvojni cikel programa za razvijalce, ki razvijajo, uvajajo in podpirajo programe na Microsoftovi platformi. Podpora za razvijalce zagotavlja celovito podporo ter strankam omogoča oblačno infrastrukturo, ocene ranljivosti, rešitve ALM/DevOps, proces razvoja varnosti, preglede kod, zmogljivost in spremljanje, modernizacijo programov, izvajanje in upravljanje interneta stvari (IoT), usposabljanje in preizkušanje. Podpora za razvijalce je na voljo za dodatno nadomestilo.

## GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** Strankam ponuja prednostni dostop do določene skupine za podporo GitHub in imenovanega inženirja za zanesljivost stranke GitHub (CRE). Poleg tega so del ponudbe GitHub Engineering Direct tudi četrletni pregledi, vključno s proaktivnimi smernicami na podlagi pregledov ustreznosti stanja sistema in analize zahtevkov.

## Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje

**Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje:** ponuja višjo raven podpore za določeno skupino Microsoftovih izdelkov in spletnih storitev, ki sestavljajo vašo rešitev, ki je nujna za poslovanje, kot je določeno v delovnem nalogu. Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje (SfMC), ponuja prilagojen program storitev podpore, je na voljo za doplačilo in je opredeljena v prilogi, na katero se sklicuje delovni nalog. Imeti morate trenutno veljavno pogodbo o storitvah Microsoftove poenotene podpore za podporo svojim storitvam SfMC. Če pogodba o storitvah Microsoftove poenotene podpore poteče ali preneha veljati, bo na isti datum prenehala veljati tudi vaša storitev SfMC.

## Azure Engineering Direct

### Azure Engineering Direct:

#### 1. Pregled in obseg kritja

Azure Engineering Direct (AED) zagotavlja izboljšano podporo za strankino produkcijsko okolje Microsoft Azure, kar vključuje prednostni dostop neposredno do inženirske ekipe storitev Azure.

Cilj AED je pospešiti strankin čas za realizacijo pričakovane vrednosti vključenih storitev Azure prek, močnega nabora tehničnih veščin ekipe AED, njihovega poglobljenega znanja o stranki in zmožnosti vključitve osrednje inženirske organizacije Azure. Tako lahko AED podpre stranko v okviru inženiringa in zagotovi prilagojeno izkušnjo za boljše izpolnjevanje njenih tehničnih poslovnih potreb.

Ta izboljšana storitev podpore bo na voljo samo za vse strankine veljavno licencirane, komercialno izdane in splošno dostopne izdelke Microsoft Azure ter naročnine na storitve v oblaku, kot je opredeljeno v Dodatku A delovnega naloga in ki jih je kupila stranka ali njena lastniško povezana družba: i) v skladu z vpisi in pogodbami o licenciranju, kot je navedeno v Dodatku A; in ii) med trajanjem tega delovnega naloga. Takšni izdelki in naročnine izključujejo tiste, ki jih je kupila katera koli stranka, ki ni strankina lastniško povezana družba, od datuma začetka podpore, v nadaljevanju imenovane »vpisane naročnine«.

Plačila Microsoft Unified za to izboljšano storitev podpore temeljijo na nivojski strukturi cen skupaj z vsakoletnim skupnim zneskom, obračunanim za stranke, ki imajo veljavno licenco za komercialno izdane in splošno razpoložljive izdelke Microsoft Azure, ter imajo naročnine na storitve v oblaku Azure, kot so opredeljene v Dodatku A tega Delovnega naloga (v nadaljevanju skupno imenovano »Ocenjeni izdatki za izdelke«), in so namenjena za izračun strankinih nadomestil za Microsoftovo poenoteno ponudbo Azure Engineering Direct za obdobje podpore, kot je opisano v strankinem delovnem nalogu.

Če so strankini ocenjeni izdatki za izdelke v času izvajanja pogodbe enaki ali višji od 60.000.000 USD (šestdeset milijonov dolarjev) ali če se stranka odloči plačati najnižjo ceno razširjene funkcije, kot je podrobno opisano v delovnem nalogu, je stranka med celotnim pogodbenim obdobjem upravičena do vseh funkcij, navedenih v razdelkih 2.1 in 2.2, in je v nadaljevanju opredeljena kot »Stranka z razširjenimi funkcijami«. Vse druge stranke so upravičene le do funkcij, navedenih v razdelku 2.1.

AED bo v prvih šestdesetih (60) dneh delovnega naloga sodeloval s stranko za uvajanje strankine vpisane naročnine. Dejavnosti v prvih šestdesetih dneh so omejene na uvajanje in odkrivanje za pridobitev znanja o strankinih poslovnih in tehničnih potrebah. Da bi ekipa AED pridobila to znanje o strankinih ciljih, poslovanju, projektih in okolju, mora stranka na zahtevo predložiti dokumentacijo in sodelovati pri dejavnostih uvajanja v prvih šestdesetih (60) dneh trajanja pogodbe.

Tehnologije izven obsega za to izboljšano storitev podpore vključujejo, vendar niso omejene na US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, komunikacijske storitve Azure ali upravljanje obračunavanja in naročnin, A40, Azure Media Services, Azure Stack, preskusno osnovo za M365, Microsoft Mesh ali univerzalni tisk.

## **2. Funkcije**

Za reaktivne scenarije je treba zahteve sprožiti prek primera podpore z uporabo podpore za odpravljanje težav (»PRS«), kot je navedeno v opisu storitve, navedenem v delovnem nalogu stranke. Upoštevajte, da veljajo standardni pričakovani odzivni časi. Primeri podpore bodo po potrebi posredovani specializiranim skupinam za dodatno podporo.

AED upošteva opredelitve resnosti dogodkov, predvidene začetne odzivne čase in zahteve za predložitve, ki so podrobno opisani v strankinem delovnem nalogu. Začetni odziv na dogodke Azure bodo opravili inženirji za podporo hitrega odziva Azure, kot je navedeno v opisu storitve, navedenem v delovnem nalogu stranke.

Ti inženirji za podporo bodo ocenili in ugotovili, ali so potrebni dodatni tehnični viri za razrešitev dogodka, ki vpliva samo na strankine vpisane naročnine, in po potrebi to posredovali AED na višjo raven obravnave in, kot je potrebno, angažirali dodatne ustrezne ekipe servisnega inženiringa znotraj skupine izdelkov za takojšnjo pomoč z dogodkom.

## 2.1 Na voljo vsem strankam:

**Neposredni inženirski vmesnik:** Cilj teh storitev je z inženiringom spodbujati in olajšati pereče potrebe strank, da bi dali prednost popravilom in pospešili uvajanje.

- Zagovarjanje za Advoce Engineering. AED bo sodeloval s strankino skupino za storitve v oblaku, da bi spodbudil pozitivne rezultate pri projektih v okviru vpisanih naročnin, ki temeljijo na razumevanju njihovega odtisa v Azure, da bi odblokiral stranke in pospešil čas za ublažitev.
- Inženirsko vodeno obvladovanje krize. Če so inženirji za podporo hitrega odziva Azure dogodek posredovali AED na višjo raven obravnave, bo AED sodeloval s servisnimi ekipami Azure, da bi omogočil hitrejšo vključitev strokovnjakov ter aktualno komunikacijo in upravljanje v kriznih situacijah, kar zagotavlja 24-urno razpoložljivost za hitrejši čas za ublažitev. Inženirji za podporo hitrega odziva Azure lahko dogodke, ki so v okviru pogodbe o hitrem odzivu Azure, posredujejo AED na višjo raven obravnave.
- Organizirajte upravljanje s težavami. AED bo sodeloval s stranko in servisnimi ekipami Azure, da bi preprečil ponovitev kritičnih uporabniških dogodkov s ciljnim popravili, ki izboljšajo odpornost strankine infrastrukture in stabilnost platforme Azure s ciljem izkušnje zaprte zanke. AED razširja storitev analize temeljnih vzrokov (RCA), opisano v opisu storitve, navedenem v strankinem delovnem nalogu. Na izrecno zahtevo pred sedmimi (7) koledarskimi dnevi po zaključku dogodka bo AED izvedel strukturirano analizo možnih vzrokov posameznega dogodka ali niza povezanih težav, omejenih na strankine izdelke in naročnine v oblaku, ki ne vplivajo druge stranke. Stranka bo morala sodelovati z Microsoftovo skupino in ji predložiti gradiva, kot so dnevniške datoteke, omrežne sledi ali drugi diagnostični izhodni podatki. Analize temeljnih vzrokov (RCA) so na voljo samo na zahtevo prek strankinega usklajenega inženirja AED za dogodke, ki vplivajo na proizvodnjo. Analize temeljnih vzrokov (RCA) bodo zagotovljene v desetih (10) delovnih dneh od zahteve ali ublažitve dogodka, kar nastopi pozneje.

**Pospeševanje poslovnih rezultatov:** Te dejavnosti usmerjajo strankine poslovne cilje skozi celoten ekosistem Azure, da pomagajo pri pospeševanju strankine uresničitve vrednosti s ciljem izboljšanja donosnosti naložbe (ROI).

- Dostava proaktivnih načrtov za izboljšanje storitev. AED bo sodeloval s stranko pri reševanju trenutnih izzivov stranke z analizo nastajajočih trendov v sodelovanju s servisnimi ekipami Azure. Ta analiza se lahko osredotoči na različna področja, vključno s strankino odpornostjo rešitve, varnostjo, zmogljivostjo ali optimizacijo stroškov, in lahko privede do priporočil, ki jih mora stranka izvesti. Vključuje lahko tudi dejavnosti, kot so vaje za dogodke, ublažitev tvegane infrastrukture in podpora preskušanju pred proizvodnjo, kot je primerno glede na osredotočenje analize. V obdobju dvanajstih mesecev se lahko zahtevata dva (2) načrta za izboljšanje storitev (SIP).
- Podpora za strankine ključne projekte. AED bo sodeloval z drugimi s strankami usklajenimi Microsoftovimi vlogami in inženirskimi ekipami Azure, da bi pospešil uresničevanje vrednosti na vseh vpisanih naročninah in zagotovil, da se strankini ključni projekti zaženejo po načrtih, tako da si bo prizadeval čim bolj skrajšati čas za vključitev ustreznih strokovnjakov Azure, odstraniti inženirske blokatorje, kjer je to mogoče, in skrajšati čas za ublažitev dogodkov, poslanih na višjo raven obravnave.

- Pridobite uporabne vpoglede in poglobite znanje in strokovnost strank s skupinami za izvajanje podpore Azure. Pri vseh vpisanih naročninah bo AED izobraževal ekipe za izvajanje podpore Azure o strankinih poslovnih in tehničnih potrebah, da bi omogočil prilagojeno izkušnjo s ciljem izpolnjevanja njihovih poslovnih zahtev, pospeševanja hitrejše ublažitve dogodkov in izboljšanja strankine splošne izkušnje s podporo Azure.
- Svetovanje strankam. Microsoft ponuja priložnosti prek več komunikacijskih kanalov, ki jih lahko strankina organizacija uporabi za predložitev prispevkov v zvezi z razvojem funkcij in storitev Azure. Prejeti podatki se neposredno predstavijo vodstvu servisnega inženiringa znotraj Microsofta. Skupina Azure Customer Experience (CXP) usklajuje priložnosti za zagotavljanje prispevkov. Po aktivaciji storitve AED bo ekipa CXP prek dodeljenega upravitelja računa za uspešnost strank vzpostavila dialog s strankino organizacijo, da vzpostavi komunikacijske kanale.

**2.2 Razširjene funkcije:** Te funkcije so omejene na Stranke z razširjenimi funkcijami, kot je navedno zgoraj. Samo stranke, ki ustrezajo tej opredelitvi in so kot take navedene v strankinem delovnem nalogu, so upravičene do prejemanja teh funkcij.

- Spremljanje platforme: AED izkorišča znanje o strankinem odtisu Azure in notranjo telemetrijo iz več kot 20 storitev Azure za konfiguracijo nadzornikov s specifičnimi pragovi, povezanimi s kapaciteto, zmogljivostjo (kot je zakasnitev), povezljivostjo (kot so napake pooblaščenja) ali razpoložljivostjo. Nekatere storitve Azure so lahko izključene; stranka lahko med uvajanjem od svojega upravitelja računa za uspešnost strank (CSAM) ali ekipe AED zahteva seznam pokritih storitev. AED bo zajemal do sedem (7) medsebojno dogovorjenih »scenarijev spremljanja«, ki so opredeljeni kot nabor virov Azure, ki vodijo določeno dejanje. Nadzorniki in nastavljeni pragovi izkoriščajo zaupno telemetrijo Microsoft Azure in ne bodo deljeni ali izpostavljeni stranki. Ti scenariji bodo opredeljeni med šestdesetdnevnim obdobjem uvajanja AED. Stranka mora v celoti sodelovati v postopku opredeljevanja in zagotoviti vse zahtevane materiale. Nadzorniki bodo pripravljene za preskušanje v 30 dneh po koncu obdobja uvajanja. Ko je preskušanje nadzornikov končano in Microsoft stranki sporoči, da monitorji delujejo, bo AED 24 ur na dan in 7 dni v tednu zagotavljal pokritost za odzivanje in triažiranje vseh monitorjev, sproženih na podlagi Microsoftovega praga prek zgoraj opredeljene vključene funkcije »Inženirsko vodeno obvladovanje krize«. Če stranka ni ustvarila primera podpore z uporabo podpore za odpravljanje težav (»PRS«), kot je navedeno v opisu storitve, navedenem v strankinem delovnem nalogu za ugotovljeno težavo, bo ekipa AED zahtevala, da stranka ustvari primer podpore, da olajša prizadevanja za ublažitev.
- Natančno upravljanje izpada platforme: Med izpadom, ki ga je razglasil Azure, opredeljenim kot izpad, ki vpliva na več strank in je razglašen za izpad na portalu Azure, bo AED zagotovil prilagojeno komunikacijo vnaprej določenim stikom strank, da jih obvešča o situaciji in zagotovi podrobnosti o tem, kako lahko izpad vpliva nanje, ko bo na voljo. Na strankino zahtevo bo AED sodeloval s stranko pri prizadevanjih za samoblažitev, kot je preklon na drugo območje razpoložljivosti, če je primerno.
- Globalna podpora Know-Me za inženirsko vodeno obvladovanje krize: Zagotovljena je strankam prilagojena razširjena globalna pokritost za funkcijo »inženirsko vodeno obvladovanje krize«, opredeljeno v zgornjem razdelku, ki omogoča bolj prilagojeno in dosledno izkušnjo tudi po primarnem delovnem času. Ta izboljšana izkušnja se lahko po potrebi razširi na druge funkcije. Podpora »Know-me«

je opredeljena kot poznavanje strankinega poslovnega konteksta in okolja s ciljem hitrejšje ublažitve dogodkov in izboljšanja strankine splošne izkušnje s podporo Azure.

### 3. Zahteve in predpostavke AED

Poleg teh predpogojev in predpostavk, navedenih v strankinem delovnem nalogu, Microsoftovo zagotavljanje storitev, kot je opisano v tej prilogi, temelji na naslednjih predpogojih in predpostavkah:

- a) Microsoftova učinkovitost storitev AED je odvisna od strankinega sodelovanja, aktivnega sodelovanja in pravočasnega izpolnjevanja dodeljenih odgovornosti.
- b) Stranka bo ves čas veljavnosti te priloge vzdrževala aktiven načrt storitev Microsoftove podpore za podjetja in pogodbo o hitrem odzivu Azure.
- c) Vse funkcije so na voljo samo v angleškem jeziku.
- d) Dostava bo potekala na daljavo, razen če ni drugače pisno dogovorjeno. Kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, bo Microsoft stranki zaračunal razumne potne in bivalne stroške.
- e) Če dogodek ne vpliva samo na strankino organizacijo in hkrati vpliva na večji del okolja Azure, viri servisnega inženiringa se ne bodo mogli prednostno osredotočiti na obnovitev storitve.
- f) Pokritost AED ne zajema nobenih lokalnih tehnologij, uporabniških naprav, Microsoftove programske opreme za stranke ali tehnologij za identifikacijo in preverjanje pristnosti.
- g) Pravica stranke do prejema storitve AED, kot je opisana v tej prilogi, je odvisna od skladnosti z določili in pogoji v delovnem nalogu in tej prilogi.
- h) Storitve AED so namenjene podpori strankine uporabe vpisanih naročnin. Microsoft bo te storitve zagotavljal samo za notranje poslovne namene stranke. Microsoft ne bo zagotavljal teh storitev strankinim strankam.
- i) AED ne bo zagotavljal podpore za kodo, ki ni Microsoftova, ali kodo, ki jo je prilagodil Microsoft, stranka ali dobavitelj tretje osebe.

### Microsoft Cybersecurity Incident Response

**Microsoftov odziv na dogodke glede kibernetike varnosti (Microsoft Cybersecurity Incident Response; »MSCIR«):** Zagotavlja globalno preiskavo in navodila za pomoč pri ovrednotenju obsega kibernetikega napada, obvladovanju dogodka in obnovitvi kritičnih sistemov z možnostmi za podporo na kraju samem in/ali oddaljeno podporo. Te storitve pomagajo zmanjšati tveganje ciljnih kibernetikeških napadov in boljše ublažiti škodo, ki jo povzroči varnostna kriza. Storitve Microsoftovega odzivanja na dogodke je treba kupiti kot ločen dodatek k obstoječi pogodbi o poenoteni podpori. Obseg delovanja MSIR bo opredeljen v času dogodka.

V določenih nujnih okoliščinah lahko stranka zahteva in pooblasti Microsoft, da začne zagotavljati storitve MSCIR pred nakupom storitve MSCIR ali dodajanjem dodatnih ur obstoječi storitvi MSCIR (»pogodba o dodatku«). Ne glede na morebitne nasprotno določbe, če stranka pooblasti Microsoft, da začne z izvajanjem dela pred pogodbo o dodatku, se stranka strinja, da (a) bo izvedla vse take ukrepe, ki so razumno potrebni za izvedbo pogodbe o dodatku, kakor hitro je to izvedljivo, (b) ostaja v celoti odgovorna in se strinja, da bo plačala storitve, opravljene pred izvedbo pogodbe o dodatku, kot jih je Microsoft zaračunal, in (c) Microsoft ne bo odgovoren za nobena dejanja ali opustitve, povezane s pooblaščenim delom, izvedenim pred podpisom in stranka prevzame vsa povezana tveganja.

Dodatne informacije v zvezi z angažmaji MSCIR (npr. cene in obseg dela) ali informacije v zvezi s proaktivnimi ponudbami so na voljo pri vašem upravitelju računa za uspešnost strank (CSAM).

## 2.4 Podpora v več državah

### Pregled storitev podpore v več državah

V povezavi s storitvami poenotene podpore Microsoft za podjetja vam podpora v več državah zagotavlja podporo na več lokacijah za podporo, kot je opisano na vašem delovnem nalogu (ali delovnih nalogih). Opis strukture podpore v več državah:

- **Gostitelj:** To je lokacija za podporo, na kateri ste se pogodbeno dogovorili za osnovno Microsoftovo poenoteno podporo na vašem delovnem nalogu.
- **Iz strežnika:** To je lokacija za podporo, ki je na vašem delovnem nalogu določena za lokacijo, kjer boste prejeli storitve poenotene podpore Microsoft za podjetja in to ni lokacija gostitelja, in kjer boste upravičeni do storitev, ki jih kupite za to lokacijo.

### Kako kupiti

Ta USSD opisuje razpoložljive storitve podpore v več državah. Posamezne storitve in povezana količina, če je relevantno, bodo navedene na povezanem delovnem nalogu glede na lokacijo za podporo.

Tu opisane storitve se lahko zagotovijo na vaših lokacijah za podporo, določenih na delovnem nalogu gostitelja in po potrebi dodeljenih s strani gostitelja, v okviru vaše pogodbe za Microsoftovo poenoteno podporo za podjetja z naslednjimi spremembami:

- **Storitve osnovnega paketa:** Če ni navedeno drugače, bodo storitve osnovnega paketa (tiste z oznako »✓«) na voljo vašim določenim lokacijam za podporo oziroma skladno z gostiteljevo dodelitvijo lokacijam za podporo na delovnem nalogu.
- **Odzivnostne storitve:** Odzivnostne storitve se lahko izvajajo na daljavo na lokacijah, ki med drugim niso gostiteljeve.
- **Upravljanje zagotavljanja storitev (SDM):** Kot je določeno na vašem delovnem nalogu, je mogoče SDM zagotoviti na določenih lokacijah za podporo gostitelja in podrejenih lokacijah za podporo. Razpoložljivost storitev SDM, ki so vključene v vaš osnovni paket, bo dodelil gostitelj, upravljala pa gostiteljev upravitelja računa za uspešnost strank. Zagotavljanje SDM bo omejeno na delovni čas gostiteljeve lokacije. Dodatne storitve SDM bodo morda potrebne ob nakupu dodatnih storitev ali izboljšanih storitev in rešitev.
  - **Dodatni SDM:** Dodatni viri SDM se lahko kupijo za gostiteljeve ali podrejene lokacije za podporo, kot je navedeno na delovnem nalogu, in bodo dostavljeni določeni lokaciji za podporo. Odvisno od razpoložljivosti virov in zgoraj navedenega.

Razpoložljivost izbirnih storitev (tistih z oznako »+« v tabelah Podpora zgoraj) je naslednja:

- **Sprotne storitve**
  - Zagotovljene so vam lahko sprotne storitve, količina katerih bo navedena na vašem delovnem nalogu in na voljo na lokacijah za podporo, ki so določene na vašem delovnem nalogu,
  - Sprotne storitve za lokacijo davčne oprostitve bodo opredeljene v delovnem nalogu za to podrejeno pogodbo.

- **Svetovalec glede tehnologije podpore (STA):** Storitve STA bodo na voljo na lokacijah za podporo, določenih na vašem delovnem nalogu.
- 
- **Storitve vzdrževanja – analiza temeljnih vzrokov:** Kupljene storitve bodo na voljo osebju na določenih lokacijah za podporo.
- **Izboljšane storitve in rešitve:** Vse izboljšane storitve in rešitve je mogoče kupiti za uporabo na bodisi gostiteljskih ali podrejenih lokacijah za podporo. Glede na razpoložljivost. Morda bodo veljale druge omejitve.
- Druge kupljene sprotne storitve bodo na voljo na lokacijah za podporo, določenih na vašem delovnem nalogu.

## Dodatni pogoji in določila za podporo v več državah

Poleg pogojev in določil, navedenih tukaj in v vašem delovnem nalogu, naše zagotavljanje storitev, kot je opisano tukaj, temelji na naslednjih zahtevah in predpostavkah:

- Osebju na nedoločenih lokacijah za podporo bomo morda dovolili sodelovanje pri oddaljenih sprotnih storitvah, ki so bile kupljene za gostiteljevo ali podrejeno lokacijo za podporo in določene na delovnem nalogu. Takšno sodelovanje bo dovoljeno po presoji Microsofta.
- Dobroimetje za sprotne storitve je mogoče zamenjati med gostiteljevimi in podrejenimi lokacijami za podporo, navedenimi na vašem delovnem nalogu, razen kot je navedeno. Vse zamenjave bodo izvedene na podlagi trenutnih valut in cen za dobroimetje za sprotne storitve na posameznih lokacijah za podporo. Trenutne cene lahko priskrbi zastopnik za Microsoftove storitve, odgovoren za vas. Vse zamenjave, pri katerih pride do dobroimetja za sprotne storitve, ki ni celo število, se zaokrožijo na najbližjo enoto. Dobroimetja za sprotne storitve se ne sme zamenjati v izvzete države oziroma iz njih.
- Stranka bo izključno odgovorna za vse davčne obveznosti, ki izhajajo iz distribucije ali zamenjave kupljenih storitev podpore med gostiteljevimi in podrejenimi lokacijami za podporo.
- Spremembe storitev ali zamenjave, izvedene v obdobju veljavnosti delovnega naloga, lahko zahtevajo pogodbo v pisni obliki.
- **Sistem poenotenega obračunavanja in razdeljeno izdajanje računov** sta zasnovana tako, da našim strankam nudita večjo prilagodljivost, udobje in nadzor nad njihovimi transakcijami. Naš poenoten sistem obračunavanja izboljšuje učinkovitost in točnost postopka izdajanja računov in obdavčitve, medtem ko naša funkcija razdeljenega izdajanja računov omogoča razdelitev transakcij na več računov na podlagi različnih meril, kot so vrsta izdelka, datum dostave ali lokacija stranke

## 2.5 Dodatni pogoji in določila

Storitve Microsoftove poenotene podpore se zagotavljajo na podlagi naslednjih predpogojev in predpostavk.

- Osnovne odzivnostne storitve na daljavo se izvajajo za lokacije vaših imenovanih oseb za stik. Če ni drugače pisno določeno, se vse druge storitve na daljavo izvajajo za vaše lokacije, določene ali navedene v delovnem nalogu.
- Osnovne odzivnostne storitve se izvajajo v angleščini, lahko pa se izvajajo tudi v jeziku, ki ga govorite, kjer je to na voljo. Vse druge storitve bodo izvedene v jeziku, ki se govori na lokaciji

Microsoftovih storitev, kjer izvajamo storitve, ali v angleščini, razen če se pisno dogovorimo drugače.

- Podporo zagotavljamo za vse komercialno izdane in splošno razpoložljive različice Microsoftove programske opreme in spletnih storitev, ki ste jih kupili na podlagi prijavljenih licenčnih vpisov in sporazumov in/ali ID računa za obračun v Dodatku A vašega delovnega naloga in so navedene v pogojih za izdelke, ki jih Microsoft občasno objavi na strani <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ali na nadomestni strani, ki jo določi Microsoft), če ni drugače določeno v delovnem nalogu ali v prilogi k temu opisu storitev poenotene podpore za podjetja oziroma če niso izrecno izključene na spletnem portalu za podporo na naslovu <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Podpora ni zagotovljena za predizdajne izdelke in izdelke beta, razen če je drugače navedeno v priloženi prilogi.
- Če storitev ne uporabite v obdobju veljavnosti upoštevnega delovnega naloga, boste izgubili vse storitve, vključno z morebitnimi dodatnimi, kupljenimi v okviru in med obdobjem veljavnosti delovnega naloga.
- Načrtovanje storitev je odvisno od razpoložljivosti virov in delavnice se lahko prekličejo, če niso izpolnjene zahteve za najmanjše število prijavljenih.
- Za analizo težav lahko na vašo zahtevo dostopamo do vašega sistema prek oddaljene povezave. Naše osebje bo dostopalo samo do sistemov, do katerih jim odobrite dostop. Če želite uporabiti pomoč prek oddaljene povezave, nam morate omogočiti ustrezen dostop in potrebno opremo.
- Za nekatere storitve bomo morda morali shraniti in obdelati vaše podatke o stranki ter dostopati do njih. V takih primerih uporabljamo tehnologije, ki jih odobri Microsoft ter so skladne z našimi pravilniki in postopki za varovanje podatkov. Če zahtevate, da uporabljamo tehnologije, ki jih Microsoft ni odobril, se zavedate in se strinjate, da ste izključno odgovorni za integriteto in varnost podatkov o strankah in da Microsoft nima nobene odgovornosti v povezavi z uporabo tehnologij, ki jih ni odobril Microsoft.
- *Če zahtevate preklic predhodno načrtovane storitve, je treba preklic izvesti vsaj 14 dni vnaprej za povračilo celotnega zneska navedene storitve, kjer je to primerno.*
- *Vsak preklic predhodno načrtovane storitve 6 do 13 dni vnaprej povzroči strošek v višini 50 % cene storitve.*
- *Vsak preklic 5 dni ali manj pred predhodno načrtovano storitvijo bo privedla do polnih stroškov (100 %) navedenih stroškov storitve.*
- Pri nakupu dodatnih storitev lahko zaradi poenostavitve izvedbe zahtevamo vključitev upravljanja zagotavljanja storitve.
- Če ste naročili eno vrsto storitve in jo želite zamenjati z drugo vrsto storitev, lahko enakovredno vrednost uporabite za drugo storitev, kjer je na voljo in ste se to dogovorili z virom, odgovornim za dostavo storitev.
- Na vašem območju morda niso na voljo vse dodatne storitve. Za več podrobnosti se obrnite na svoj vir za izvedbo storitev.
- Strinjate se, da bo edina koda, ki ni Microsoftova in do katere nam omogočite dostop, v vaši lasti.

- Storitve lahko vključujejo produkte storitev, nasvete in smernice v zvezi s kodo, ki je v vaši lasti ali lasti Microsofta, ali neposredno zagotavljanje drugih storitev podpore.
- Microsoft pri zagotavljanju sprotnih storitev ne ponuja nobene kode, razen vzorčne kode.
- Prevzeli boste vsa tveganja, povezana z izvajanjem katere koli kode, ki jo zagotovi Microsoft, pri izvajanju storitev podpore in boste odgovorni za vsa preskušanja, kontrole, zagotavljanje kakovosti, skladnost s pravnimi in regulativnimi določili ter standardi, vzdrževanje, uvajanje in druge prakse, povezane s kodo, ki jo zagotovi Microsoft pri izvajanju storitev podpore v celoti ali delno v vašem Microsoftovem okolju ali katerim koli drugim uvajanju.
- Morda bodo za kupljene storitve minimalne zahteve glede platforme.
- Storitev ni mogoče izvajati za vaše stranke.
- Kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, vam bomo zaračunali razumne potne in bivalne stroške.
- Vse podporne storitve GitHub zagotavlja GitHub, Inc., podružnica v popolni lasti družbe Microsoft Corporation. Ne glede na kakršno koli nasprotno določbo na vašem delovnem nalogu Izjava o zasebnosti GitHub, ki je na voljo na [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), ter Dodatek o varovanju podatkov GitHub in Varnostna priloga, ki se nahajata na [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa), veljajo za vašo nabavo podpornih storitev GitHub.
- Strinjate se, da lahko na veljaven in aktiven e-poštni naslov podjetja vašim uporabnikom pošljemo podatke v zvezi z izdelki in funkcijami prek gradiva, označenega kot varnostne posodobitve, glasila, blogi, varnostni sestanki, storitvena sporočila in podobna dokumentacija. Vaši uporabniki bodo imeli ustrezen mehanizem za zavrnitev takih komunikacij.
- V ustreznih dodatkih lahko določimo dodatne predpogoje in predpostavke.

## 2.6 Vaše odgovornosti

Pogoj za optimiziranje ugodnosti storitev Microsoftove poenotene podpore je, da poleg obveznosti iz morebitnih upoštevnihih dodatkov izpolnite tudi naslednje obveznosti. Če ne boste ravnali skladno s temi odgovornostmi, lahko pride do zamud pri zagotavljanju storitve:

- Imenovali boste skrbnika za storitve podpore, ki je odgovoren za vodenje vaše skupine in upravljanje vseh vaših dejavnosti podpore ter internih postopkov, s katerimi nam boste oddajali zahteve za storitve podpore.
- Če boste kupili storitev podpore v več državah, boste morali imenovati skrbnika za storitve podpore za vašo gostiteljevo lokacijo za podporo, ki je odgovoren za vodenje vaše lokalne skupine in upravljanje vseh vaših lokalnih dejavnosti podpore ter internih postopkov, s katerimi nam boste oddajali zahteve za storitve podpore. Morda boste morali imenovati skrbnika za storitve podpore tudi na drugih lokacijah za podporo.
- Imenujete lahko osebe za stik za odzivnostno podporo, ki so odgovorne za ustvarjanje zahtev za podporo prek Microsoftovega spletnega mesta za podporo ali po telefonu. Skrbniki za storitve v oblaku lahko na upoštevnihih portalih za podporo tudi pošiljajo zahteve za podporo v oblaku.
- Pri zahtevah za podporo za spletne storitve morajo skrbniki za storitve v oblaku pošiljati zahteve za podporo prek upoštevnihih portalov za podporo za spletne storitve.

- Pri pošiljanju zahteve za storitve morajo vaše osebe za stik za odzivnostno podporo imeti osnovno poznavanje težave, na katero ste naleteli, in možnost ponovitve težave, da vam bo lahko Microsoft pomagal pri diagnosticiranju in razvrstitvi težave. Te osebe za stike se morajo tudi spoznati na podprte Microsoftove izdelke in vaše Microsoftovo okolje, da bodo lahko pomagali pri reševanju sistemskih težav in Microsoftu pomagali pri analiziranju in reševanju zahtev za storitve.
- Pri pošiljanju zahteve za storitve bodo vaše osebe za stik za odzivno podporo morda morale izvesti dejavnosti ugotavljanja in odpravljanja težav, če to zahtevamo. Med te dejavnosti lahko spadajo izvedba omrežnih sledi, zajem sporočil o napakah, zbiranje informacij o konfiguraciji, spreminjanje konfiguracij izdelka, namestitve novih različic programske opreme ali novih komponent in spreminjanje procesov.
- Strinjate se, da boste sodelovali z nami pri načrtovanju uporabe storitev na podlagi storitev, ki ste jih kupili.
- Strinjate se, da nas boste obvestili o morebitnih spremembah izbranih stikov, imenovanih v delovnem nalogu.
- Odgovorni ste za varnostno kopiranje svojih podatkov in obnavljanje datotek, ki so bile izgubljene ali spremenjene zaradi katastrofalnih izpadov delovanja. Odgovorni ste tudi za izvajanje postopkov, ki so potrebni za zaščito celovitosti in varnosti vaše programske opreme in podatkov.
- Strinjate se, da boste, kjer je mogoče, izpolnili ankete o zadovoljstvu strank, ki vam jih lahko občasno posredujemo glede storitev.
- Odgovorni ste za vse potne in druge stroške, ki jih imajo vaši zaposleni ali podizvajalci.
- Vir za zagotavljanje storitev lahko od vas zahteva izpolnjevanje drugih odgovornosti, povezanih posebej s storitvijo, ki ste jo kupili.
- Če v okviru te podpore uporabljate storitve v oblaku, morate kupiti ali imeti obstoječo naročnino ali naročniški paket za upošteveno spletno storitev.
- Strinjate se, da boste zahteve za sprotne storitve in izboljšane storitve in rešitve, skupaj z vsemi potrebnimi/upoštevnimi podatki, predložili najpozneje 60 dni pred datumom poteka veljavnosti upoštevnega delovnega naloga.
- Strinjate se, da boste naši skupini za zagotavljanje storitev, ki mora biti na mestu uporabe, zagotovili razumen dostop do telefona in hiter internetni dostop ter dostop do vaših internih sistemov in diagnostičnih orodij, kot je primerno.

© 2023 Microsoft Corporation. Vse pravice pridržane. Vsakršna uporaba tega gradiva brez izrecnega dovoljenja družbe Microsoft Corp. je strogo prepovedana.

Microsoft in Windows sta zaščiteni blagovni/storitveni znamki družbe Microsoft Corporation v ZDA in/ali drugih državah.

Imena dejanskih podjetij in izdelkov, omenjena tukaj, so morda blagovne/storitvene znamke ustreznih lastnikov.