

# Opis usluga podrške za Microsoft Unified Enterprise (USSD)

Februar 2023.

# Sadržaj

1	Informacije o ovom dokumentu .....	3
2	Usluge podrške .....	4
	<b>2.1 Kako da kupite</b> .....	4
	<b>2.2 Opis usluga</b> .....	5
	Proaktivne usluge .....	5
	Usluge planiranja .....	5
	Reaktivne usluge .....	10
	Upravljanje pružanjem usluga .....	12
	<b>2.3 Poboljšane usluge i rješenja</b> .....	14
	Poboljšan stručni nadzor određen za uslugu .....	14
	Poboljšani odgovor ulazne migracije .....	15
	Brz odgovor .....	18
	Upravljanje Azure događajima .....	19
	Office 365 Engineering Direct .....	24
	Podrška projektanta .....	24
	GitHub Engineering Direct .....	24
	Podrška za stavke neophodne za poslovanje .....	24
	Poboljšana rješenja za kiberbezbjednost .....	25
	<b>2.4 Podrška za više država</b> .....	29
	Pregled usluga podrške za više zemalja .....	29
	Kako da kupite .....	29
	Dodatni uslovi i podrška za više zemalja .....	30
	<b>2.5 Dodatni uslovi i odredbe</b> .....	31
	<b>2.6 Vaše odgovornosti</b> .....	32

# 1 Informacije o ovom dokumentu

Opis Unified usluga podrške i konsaltinga za Microsoft Enterprise vam pruža informacije o uslugama podrške koje možete kupiti od korporacije Microsoft.

Pročitajte opise usluga koje kupujete, uključujući preduslove, odricanja odgovornosti, ograničenja i vaše obaveze. Usluge koje kupujete se navode na radnom nalogu za usluge Enterprise (radni nalog) ili u drugoj važećoj izjavi o uslugama koja obuhvata ovaj dokument pozivanjem na isti.

Nijesu sve usluge koje su navedene u ovom dokumentu dostupne globalno. Detalje o tome koje su usluge dostupne za kupovinu na vašoj lokaciji zatražite od svog predstavnika Microsoft usluga. Dostupnost usluga je podložna promjeni.

## 2 Usluge podrške

Usluge Microsoft Unified podrške (usluge podrške) predstavljaju sveobuhvatni set usluga podrške za preduzeća koje pomažu da ubrzate svoj put na oblak, optimizujete svoja IT rješenja i iskoristite tehnologiju za ostvarenje novih poslovnih mogućnosti u bilo kojoj fazi životnog ciklusa IT sektora. Usluge podrške uključuju:

- Proaktivne usluge pomažu da se održi i poboljša ispravnost IT infrastrukture i operacija
- Upravljanje pružanjem usluga olakšava planiranje i primjenu
- Usluge koje su non-stop dostupne i čiji je prioritet rješavanje problema omogućavaju brzu reakciju da bi se smanjilo vrijeme zastoja

### 2.1 Kako da kupite

Usluge podrške su dostupne u sklopu osnovnog paketa kao dodatne ili poboljšane usluge i rješenja dostupna za kupovinu u sklopu postojećeg ugovora o osnovnom paketu koje se nalaze u radnom nalogu za usluge Enterprise, kako je opisano dole.

Stavka	Opis
Osnovni paket	Kombinacija proaktivnih usluga, reaktivnih usluga i usluga upravljanja isporukom, koja podržava Microsoft proizvode i/ili usluge na mreži koje se koriste u vašoj organizaciji. Dio vašeg Osnovnog paketa uključuje i Flex Allowance* za upotrebu za dodavanje proaktivnih usluga (označenih sa "+"), poboljšanih usluga i usluga za rješenja i/ili prilagođenih proaktivnih usluga za vaš osnovni paket. Usluge koje su obuhvaćene osnovnim paketom označene su simbolom „✓“ u ovom odeljku.
Dodatne usluge	Dodatne usluge podrške, uključujući proaktivne usluge koje možete da dodate osnovnom paketu tokom perioda važenja vašeg radnog naloga označene su simbolom „+“ u ovom odeljku.
Poboljšane usluge i rješenja	Usluge podrške koje pokrivaju specifičan Microsoft proizvod ili IT sistem klijenta i koje možete dodati vašem osnovnom paketu podrške tokom perioda važenja radnog naloga takođe su označene simbolom „+“ u ovom odjeljku.
Podrška za više država	Podrška za više država obezbjeđuje podršku za vas na više lokacija za podršku, kao što je opisano u radnom nalogu (ili radnim nalogima).

\*Flex Allowance je fleksibilni dio cijene vašeg osnovnog paketa koji može da se primijeni za kupovinu proaktivnih usluga, poboljšanih usluga i rješenja, proaktivnih kredita ili prilagođenih proaktivnih usluga u vrijeme kupovine usluge. Vaš predstavnik kompanije Microsoft obezbijediće dio cijene

vašeg osnovnog paketa koji je dostupan za upotrebu kao Flex Allowance. Važe sljedeći uslovi za dodjelu Flex Allowance:

- do 20% ili 50.000\$ koji god iznos je veći, vašeg dodjeljenog Flex Allowance može da se primijeni za kupovinu proaktivnih kredita ili prilagođenih proaktivnih usluga.
- Flex Allowance se dodjeljuje na godišnjoj osnovi i sve usluge na koje je Flex Allowance primijenjen se mogu koristiti tokom primjenjivog godišnjeg roka.
- Flex Allowance možda neće moći da se koristi za uslugu upravljanja dostavom, kao što je definisano ovde.
- Ako ste poručili jedan tip usluge s Flex Allowanceom i želite da ga zamijenite drugim tipom, možete da primijenite ekvivalentnu vrijednost na alternativnu uslugu, ako je takva mogućnost dostupna i dogovorena s resursom za pružanje usluge.
- Sva dostupna Flex Allowance moraju da se dodijele do izvršenja ugovora ili će biti zabranjeni.

## 2.2 Opis usluga

Stavke koje zajedno čine vaš paket usluga podrške su opisane u ovom odjeljku. Takođe, na listi se nalaze i usluge koje možete dodati vašem osnovnom paketu ili koje možete dodati tokom perioda važenja ugovora.

### Proaktivne usluge

Proaktivne usluge pomažu u sprečavanju problema u vašem Microsoft okruženju i biće zakazivane unapred, kako bi se osigurala dostupnost resursa i isporuka tokom perioda važenja primjenjivog radnog naloga. Proaktivne usluge navedene u nastavku su dostupne na način opisan u daljem tekstu ili na vašem radnom nalogu. Isporuka na lice mjesta možda neće biti dostupna za sve usluge i na svim geografskim lokacijama. Isporuka će biti daljinska osim ako pismeno nije dogovoreno drugačije i uz dodatnu naknadu ili osim ako se isključivo ne prodava kao usluga na licu mjesta.

### Usluge planiranja

Usluge planiranja pružaju procjene i preglede trenutnog okruženja infrastrukture, podataka, primjene i bezbjednosti koje vam pomažu u planiranju oporavka, nadogradnje, migracije ili primjene rješenja na osnovu željenih rezultata.

Vrste usluga planiranja	Plan
<b>Dokaz održivosti koncepta</b>	<b>+</b>

**+** - Dodatna usluga koju možete kupiti

**Dokaz održivosti koncepta:** Angažman u okviru kog se obezbjeđuje dokaz koji klijentu omogućava da procijeni ekonomsku opravdanost predloženog tehničkog rješenja. Dokaz može biti u vidu prototipa koji rade, dokumenata i dizajna, ali obično nije riječ o konceptima koji su spremni za proizvodnju.

### Usluge primjene

Usluge primjene pružaju tehničku stručnost i stručnost u upravljanju projektima čime se ubrzavaju dizajn, migracija, nadogradnja i primjena tehnoloških rješenja korporacije Microsoft.

Vrste usluga primjene	Plan
<b>Usluge ulazne migracije</b>	<b>+</b>

+ – Dodatna usluga koju možete kupiti.

**Usluge ulazne migracije:** Direktan angažman Microsoft inženjera za usluge primjene, migracije, nadogradnje ili pomoći pri razvoju funkcije. Takav angažman može da uključuje pomoć pri planiranju i provjeri valjanosti dokaza održivosti koncepta ili radnog opterećenja za proizvodnju pomoću Microsoft proizvoda.

### Usluge održavanja

Usluge održavanja pomažu da se spriječe problemi u Microsoft okruženju i obično se planiraju prije isporuke usluge da bi se obezbijedila dostupnost resursa.

Vrste usluga održavanja	Plan
<b>Procena na zahtjev</b>	✓
<b>Program procjene</b>	<b>+</b>
<b>Procjena van mreže</b>	<b>+</b>
<b>Proaktivno nadgledanje</b>	<b>+</b>
<b>Proactive Operations Programs (POP)</b>	<b>+</b>
<b>Risk and Health Assessment Program kao usluga (RAP kao usluga)</b>	<b>+</b>

✓ - Obuhvaćena vašim osnovnim paketom.

+ – Dodatna usluga koju možete kupiti.

**Procjena na zahtjev:** Pristup samouslužnoj platformi za automatsku procjenu na mreži, koja koristi analize evidencije kako bi analizirala i procijenila vašu primjenu Microsoft tehnologije. Procjene na zahtev pokrivaju ograničen broj tehnologija. Za upotrebu ove usluge procjene potrebna je aktivna usluga Azure, sa adekvatnim ograničenjima podataka kako bi upotreba usluge procjene na zahtjev bila omogućena. Kompanija Microsoft će obezbijediti jednokratnu uslugu radi podešavanja usluge. U vezi sa procjenom na zahtjev, i za dodatnu novčanu naknadu, na raspolaganju su vam lokalni Microsoft inženjer (na period do dva dana) ili daljinski Microsoft inženjer (na period do jednog dana), kako bi vam pomogli sa analizom podataka i prioritizacijom preporuka za oporavak, u skladu sa vašim ugovorom o uslugama. Procjene na licu mjesta možda nisu dostupne u svim državama.

**Program procjene:** Procjena dizajna, tehničke primjene, operacija ili upravljanja promjenama u oblasti Microsoft tehnologija u odnosu na prakse koje preporučuje korporacija Microsoft. Na kraju obavljene procjene, određeni zaposleni u korporaciji Microsoft će vam direktno pomoći da riješite moguće probleme i pružice vam izvještaj sa tehničkom procjenom vašeg okruženja, koji može da sadrži i plan za oporavak.

**Procjena van mreže:** Automatizovana procjena vaše primjene Microsoft tehnologije pomoću podataka koji su prikupljeni daljinski ili koje je Microsoft inženjer prikupio na vašoj lokaciji.

Prikupljene podatke analizira korporacija Microsoft koristeći lokalne alatke, te vam pružamo izvještaj koji objašnjava šta smo utvrdili i naše preporuke za oporavak.

**Proaktivno nadgledanje:** Pružanje alatki za nadgledanje tehničkih operacija i preporuka za podešavanje procesa upravljanja incidentima na serveru. Ova usluga vam pomaže da kreirate matrice incidenata, obavljate preglede važnih incidenata i kreirate dizajn za stalan tim inženjera.

**Proactive Operations Programs (POP):** Pregledajte sa osobljem procese planiranja, dizajna, primjene ili operativne procese u odnosu na prakse koje preporučuje Microsoft. Ovaj pregled obavlja Microsoft inženjer lokalno ili daljinski.

**Rizik and Health Assessment Program as a Service (RAP kao usluga):** Automatizovana procjena vaše primjene Microsoft tehnologije uz daljinsko prikupljanje podataka. Prikupljene podatke analizira korporacija Microsoft da bi vam pružila izvještaj sa nalazima, koji sadrži preporuke za oporavak. Ova usluga je dostupna za dostavu na licu mjesta ili daljinski.

## Usluge optimizacije

Usluge optimizacije služe za to da obezbijede optimalno korišćenje tehnoloških inovacija u koje je klijent uložio. Ove usluge mogu da obuhvataju daljinsko administriranje usluga u oblaku, optimizaciju usvajanja funkcija Microsoft proizvoda za krajnje korisnike i pružanje sveobuhvatnog pristupa za pitanja bezbjednosti i identiteta.

Vrste usluga optimizacije	Plan
<b>Usluge usvajanja</b>	+
<b>Usluge koje se bave razvojem</b>	+
<b>Usluge IT Services Management</b>	+
<b>Bezbjednosne usluge</b>	+

+ – Dodatna usluga koju možete kupiti.

**Usluge usvajanja:** Usluge podrške pri usvajanju nude paket usluga koje vam pomažu da procijenite mogućnost organizacije da sprovede, nadgleda i optimizuje promjene koje su neophodne kada kupite Microsoft tehnologiju. One obuhvataju podršku u razvoju i realizaciji strategije usvajanja kada je riječ o zaposlenima. Klijenti imaju pristup resursima koji nude stručnost, znanje i povezane prakse koje preporučuje korporacija Microsoft i koji predstavljaju svojevrsnu podršku za program usvajanja.

**Usluge koje se bave razvojem:** Usluge koje mogu da pomognu vašem osoblju da napravi, primijeni i obezbijedi podršku za aplikacije kreirane pomoću Microsoft tehnologija.

**Uvid u usluge za projektante:** Godišnja procjena vaše prakse u razvoju aplikacije, koja pomaže klijentima sa preporučenim praktičnim smjernicama za razvoj aplikacija i rješenja na Microsoft platformama.

**Pomoć pri pružanju podrške:** Pruža pomoć u kreiranju i razvoju aplikacija koje sadrže Microsoft tehnologije na Microsoft platformi, a osoblje je posebno stručno u oblasti Microsoft alatki i tehnologija za razvoj. Pomoć se prodaje kao količina sati navedenih na radnom nalogu.

**IT Services Management:** Paket usluga osmišljen tako da vam pomogne da unaprijedite zastarjelo IT okruženje koristeći moderne pristupe upravljanja uslugama koji omogućavaju napredak na polju inovacija, fleksibilnosti, kvaliteta i operativnih troškova. Moderne usluge IT Service Management mogu da se pružaju u vidu daljinskih ili lokalnih sesija savjetovanja ili radionica i njihov cilj je da obezbijede optimizaciju procesa nadzora, menadžmenta incidentima ili korisničke službe radi upravljanja dinamikom usluga zasnovanih na oblaku prilikom premještanja aplikacije ili usluge u oblak. IT Services Management usluge mogu biti dio prilagođenog programa usluga podrške, dostupne uz plaćanje dodatne naknade i mogu biti navedene u prilogu i na vašem radnom nalogu.

**Bezbjednosne usluge:** Niz bezbjednosnih rješenja korporacije Microsoft obuhvata rješenja za četiri ključne oblasti: bezbjednost i identitet u oblaku, mobilnost, poboljšanu zaštitu informacija i bezbjednu infrastrukturu. Bezbjednosne usluge pomažu klijentima da pronađu način da modernizuju i zaštite IT infrastrukturu, aplikacije i podatke od prijetnji iznutra i spolja. Bezbjednosne usluge mogu biti dio prilagođenog programa usluga podrške, dostupne uz plaćanje dodatne naknade i mogu biti navedene u prilogu i na vašem radnom nalogu.

## Obrazovne usluge

Usluge obuke pružaju obuke koje vam pomažu da poboljšate radne sposobnosti i tehničku stručnost osoblja podrške i koje se obezbjeđuju na vašoj lokaciji, na mreži ili u vidu obuke na zahtjev.

Vrste obrazovnih usluga	Plan
<b>Obuka na zahtjev</b>	✓
<b>Vebkastovi</b>	✓
<b>Prezentacije pred tablom</b>	+
<b>Radionice</b>	+

✓ - Obuhvaćena vašim osnovnim paketom.

+ - Dodatna usluga koju možete kupiti.

**Obuka na zahtjev:** Pristup kolekciji materijala za obuku na mreži i laboratorijama na mreži sa digitalne platforme biblioteke radionice, koju je razvio Microsoft.

**Vebkastovi:** Pristup obrazovnim sesijama koje se emituju uživo i koje hostuje korporacija Microsoft. Dostupne su za niz tema o podršci i Microsoft tehnologijama i isporučuju se daljinski preko interneta.

**Prezentacije pred tablom:** Kratkoročne interaktivne usluge, obično u jednodnevnim sesijama, koje pokrivaju teme o proizvodima i podršci. One su u vidu lekcija i demonstracija i pruža ih Microsoft inženjer uživo ili na mreži.

**Radionice:** Sesije tehničke obuke naprednog nivoa, dostupne za široki spektar tema o podršci i Microsoft tehnologijama, koje pruža Microsoft inženjer uživo ili na mreži. Radionice mogu da se kupe plaćanjem po učesniku ili kao usluga koja se namjenski pruža vašoj organizaciji, na način naveden na vašem radnom nalogu. Radionice ne smiju da se snimaju bez izričite pisane dozvole korporacije Microsoft.



### Dodatne proaktivne usluge

Tipovi Dodatne proaktivne usluge	Plan
<b>Prilagođene proaktivne usluge (usluge održavanja, optimizacije i obrazovanja)</b>	<b>+</b>
<b>Savjetnik za tehničku podršku</b>	<b>+</b>
<b>Proaktivni akcelerator</b>	<b>+</b>
<b>Nadzor određen za uslugu</b>	<b>+</b>

+ – Dodatna usluga koju možete kupiti.

**Prilagođene proaktivne usluge:** To je obuhvaćeni angažman sa resursima korporacije Microsoft, koji podrazumijeva pružanje usluga koje nijesu već opisane u ovom dokumentu klijentu, lično ili preko interneta. Ovi angažmani obuhvataju vrste usluga održavanja, optimizacije i obrazovanja.

**Savjetnik za tehničku podršku (STA):** Prilagođeni servis koji obezbjeđuje tehnološku procjenu kao podršku poslovnim ciljevima klijenta, uključujući, bez ograničenja na, optimizaciju rada, usvajanje ili mogućnost pružanja podrške, koju dostavljaju Microsoft resursi. Ovaj servis može da uključuje plan i tehničke smjernice skrojene po okruženju klijenta i poslovnim ciljevima.

**Proaktivni akcelerator:** Usluga koju vode Microsoftovi resursi sastoji se od niza aktivnosti koje vam pomažu u postizanju tehničkog ili poslovnog ishoda zasnovanog na ciljevima da bi se uklonili rizici implementacije, povećala raspoloživost ili optimizovalo izvođenje rješenja. Koristeći programski pristup, Microsoftov resurs će odrediti skup aktivnosti potrebnih za angažman, koje mogu uključivati, ali nisu ograničene na, analizu nedostataka u uklapanju, uključivanje, optimizaciju, prijenos znanja, validaciju dizajna i plan implementacije.

**Nadzor određen za uslugu (DE):** Odabrana i rješenja orijentisana na rezultat(e), na osnovu preporučenih praksi i principa kompanije Microsoft, koja pomažu da se ubrza vaše vrijeme za postizanje vrijednosti. Glavni stručnjak saradivaće blisko s vašim timom da bi pružio detaljne tehničke smjernice i po potrebi iskoristio druge Microsoftove stručnjake za pomoć s implementacijom i/ili optimizovanjem vaših Microsoft rješenja. Uključujući usluge koje obuhvaćaju procjenu i planiranje, do usavršavanja i dizajna, do konfiguracije i implementacije.

Ostali proaktivni	Plan
<b>Proaktivni krediti</b>	<b>+</b>

**Proaktivni krediti:** Vrijednost usluga koje se mogu razmijeniti, predstavljena u kreditima na vašem radnom nalogu. Proaktivni krediti se potom mogu razmijeniti za, ili primijeniti na, jednu ili više definisanih dodatnih usluga, kako je opisano u ovom dokumentu, po važećem kursu koji vam dostavlja vaš predstavnik Microsoft usluga. Nakon što izaberete dostupnu dodatnu uslugu, mi ćemo odbiti vrijednost te usluge sa vašeg stanja na računu, zaokruženo na najbližu jedinicu.

## Reaktivne usluge

Reaktivne usluge pomažu u rješavanju problema u vašem Microsoft okruženju i obično se isporučuju na zahtjev. Sljedeće reaktivne usluge su uključene, prema potrebi za trenutno podržane Microsoft proizvode i usluge na mreži, osim ukoliko nije drugačije navedeno u vašem radnom nalogu. Cjelokupna reaktivna podrška se isporučuje daljinskim putem.

Vrste reaktivnih usluga	
<b>Savjetodavna podrška</b>	✓
<b>Podrška pri rješavanju problema</b>	✓
<b>Upravljanje reaktivnom podrškom</b>	✓
<b>Analiza osnovnog uzroka</b>	+
<b>Dodatak za Upravljanje reaktivnom podrškom</b>	+

✓ - Uključeno u osnovni paket.

+ - Dodatna usluga koju možete kupiti.

**Savjetodavna podrška:** Telefonska podrška za kratkotrajne probleme (ograničeno na šest sati ili manje) i neplanirane probleme za IT stručnjake. Savjetodavna podrška može da obuhvata savjete, smjernice i prenošenje znanja, a sve za cilj ima da vam pomogne u primjeni Microsoft tehnologija tako da spriječite poznate probleme sa podrškom i smanjite mogućnost prekida rada sistema. Arhitektura, razvoj rješenja i scenariji za prilagođavanje ne spadaju u obim ovih usluga savjetovanja.

**Podrška pri rješavanju problema:** Pomoć za probleme sa određenim simptomima na koje ste naišli prilikom korišćenja Microsoft proizvoda, uključujući rješavanje određenog problema, poruke o grešci ili funkcije koje ne rade na način očekivan za Microsoft proizvode. Incidente možete da prijavite telefonom ili preko interneta. Zahtjevima za podršku vezanim za usluge i proizvode, koji nisu pokriveni primjenjivim portalom za podršku za onlajn usluge, upravlja se iz onlajn portala za usluge kompanije Microsoft.

Definicije ozbiljnosti i inicijalna vremena za odgovor koje je procijenila korporacija Microsoft detaljno su navedena u donjim tabelama odgovora na incidente. Pojam „Odgovor na prvi poziv“ definiše se kao prvobitni neautomatski kontakt telefonom ili emailom.

Na vaš zahtjev, mi možemo da sarađujemo sa nezavisnim dobavljačima tehnologija da bismo riješili složene probleme vezane za zajednički rad proizvoda različitih prodavaca, ali podrška za proizvode nezavisnih proizvođača je odgovornost tih proizvođača.

Ozbiljnost incidenta određuje nivo odgovora u korporaciji Microsoft, procijenjena vremena potrebna za odgovor i vaše odgovornosti. Vi ste odgovorni za to da navedete uticaj na poslovanje za svoju organizaciju i, u dogovoru sa nama, korporacija Microsoft će dodijeliti odgovarajući nivo ozbiljnosti. Možete da zahtijevate promjenu nivoa ozbiljnosti tokom perioda važenja incidenta ukoliko je to potrebno zbog uticaja na vaše poslovanje.

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Pad kritičnog poslovnog sistema:</p> <p>Posao u riziku. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja.</p> <p>Neophodna je trenutna reakcija</p>	<p>Azure komponente<sup>1</sup> - Prvi odgovor na poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Svi ostali proizvodi i usluge - Odgovor na prvi poziv za jedan sat ili manje</p> <p>Resurs za kritične situacije<sup>2</sup> je dodijeljen</p> <p>Neprekidan rad<sup>3</sup></p> <p>Brzo prosljeđivanje problema timovima za proizvode u okviru korporacije Microsoft</p> <p>Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	<p>Obavještavanje vaših viših rukovodilaca, po potrebi</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7<sup>3</sup></p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Kritični poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge</p> <p>Zahtijeva reakciju u roku od sat vremena</p>	<p>Odgovor na poziv u roku od sat vremena ili manje</p> <p>Resurs za kritične situacije<sup>2</sup> je dodijeljen</p> <p>Neprekidan rad 24/7<sup>2</sup></p>	<p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7<sup>3</sup></p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>
<p><b>Ozbiljnost B</b></p> <p>Umjeren uticaj na poslovanje:</p> <p>Umjereni gubitak ili umjereno opadanje kvaliteta usluge, ali rad može neometano da se nastavi u razumnom roku</p> <p>Zahtijeva reakciju u roku od dva radna sata<sup>4</sup></p>	<p>Odgovor na poziv u roku od dva sata ili manje</p> <p>Rad samo tokom radnog vremena<sup>4</sup></p>	<p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio rad korporacije Microsoft</p> <p>Pristup nadležnom tijelu za promjenu kontrole i odgovor od istog u roku od četiri radna sata</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>
<p><b>Ozbiljnost C</b></p> <p>Minimalan uticaj na poslovanje:</p> <p>Funkcionalan rad sa manjim prekidima ili bez prekida pružanja usluge</p>	<p>Odgovor na poziv u roku od četiri sata ili manje</p> <p>Rad samo tokom radnog vremena<sup>4</sup></p>	<p>Tačne kontakt informacije za lice odgovorno za predmet</p> <p>Odgovor u roku od 24 sata</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
------------------------	-----------------------	-----------------------

Zahtijeva reakciju u roku od četiri radna sata<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Navedeno vreme odgovora za vaše Azure komponente ne pokriva Azure StorSimple, GitHub AE, Azure komunikacione usluge ili upravljanje naplatama i pretplatama.

<sup>2</sup> Resursi za kritične situacije su osobe čiji je zadatak da obezbijede brzo rješavanje problema proučavanjem predmeta, prosljeđivanjem, raspodjelom resursa, i koordinacijom.

<sup>3</sup> Možda ćemo morati da umanjimo nivo ozbiljnosti ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće odgovore ili resurse koji su nam potrebni za nastavak rada radi rješavanja problema.

<sup>4</sup> Radno vrijeme je obično od 9:00 do 17:30 po lokalnom vremenu, izuzimajući vikende i praznike. Radno vrijeme može da bude drugačije za vašu zemlju.

**Upravljanje reaktivnom podrškom:** Upravljanje reaktivnom podrškom omogućava nadzor incidenata podrške, kako bi se obezbijedila pravovremena rješenja i visok kvalitet pružanja podrške. Upravljanje pružanjem usluga koristiće se za upravljanje reaktivnom podrškom svih zahtjeva za podršku.

Prema prethodnim tabelama za reagovanje na incidente, za incidente sa stepenom ozbiljnosti B i C, usluga je dostupna na zahtjev korisnika tokom radnog vremena Microsoftovom resursu koji takođe može da vam dostavi i ažurirane preglede prosljeđivanja na zahtjev. Za incidente s ozbiljnošću 1 i A, poboljšani proces prosljeđivanja se pokreće i automatski obavlja. Tada će problemu biti dodjeljen resurs Microsofta, koji je odgovoran za obezbjeđivanje neprekidnog tehničkog napretka i koji vam dostavlja ažuriranja statusa i akcioni plan.

Za produženo pokrivanje van radnog vremena možete kupiti Dodatne sate upravljanja reaktivnom podrškom.

**Analiza osnovnog uzroka:** Na izričit zahtjev upućen prije zaključenja incidenta, obavićemo strukturisanu analizu potencijalnih uzroka jednog tehničkog problema ili serije povezanih problema. Vaša odgovornost je da zajedno sa Microsoft timom radite na pružanju materijala kao što su datoteke evidencije, praćenja na mreži ili neki drugi izlazni dijagnostički podatak. Analiza osnovnog uzroka je dostupna samo za određene Microsoft tehnologije i može dovesti do naplaćivanja dodatne novčane naknade.

**Dodatak za Upravljanje reaktivnom podrškom:** Možete odabrati da kupite dodatne sate za pružanje upravljanja reaktivnom podrškom. Ovi resursi će raditi na daljinu i pružati uslugu tokom radnog vremena u vremenskoj zoni o kojoj je pismeno dogovoreno. Daljinske reaktivne usluge se pružaju na engleskom jeziku i, kada je to dostupno, na jeziku koji vi govorite. Ova usluga zavisi od dostupnosti Microsoft resursa.

### Upravljanje pružanjem usluga

Upravljanje pružanjem usluga (SDM) je obuhvaćeno vašim uslugama podrške, osim ukoliko nije drugačije naznačeno ovde ili u vašem radnom nalogu. Dodatne usluge upravljanja pružanjem usluga mogu biti dodate nakon što kupite dodatne usluge ili poboljšane usluge i rješenja.

SDM usluge pružaju se digitalno i od određenog menadžera za uspjeh računara kupaca. Imenovani resurs može da radi bilo daljinski bilo lokalno, na vašoj lokaciji.

## Upravljanje pružanjem usluga

Dostupne su sljedeće SDM usluge:

Tipovi usluge upravljanja pružanjem usluga	Plan
<b>Omogućavanje organizacije korisnika</b>	✓
<b>Smjernice za Microsoft proizvode, usluge i bezbjednosna ažuriranja</b>	✓
<b>Razvoj programa &amp; upravljanje</b>	✓
<b>Uključivanje podrške za Unified Enterprise</b>	✓
<b>Program uspeha oblaka</b>	+
<b>Cloud Solution Architect Developer Advocate</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Upravljanje odnosima izvršioca</b>	✓
<b>Dodatak upravljanju pružanjem usluga</b>	+
<b>Lokalno upravljanje pružanjem usluga</b>	+

✓ - Uključeno u osnovni paket.

+ -Dodatna usluga koju možete kupiti.

✓<sup>1</sup> – Dodatne usluge koje se mogu pružiti od strane kompanije Microsoft.

**Omogućavanje organizacije korisnika:** Uputstva i informacije date vašem imenovanom Administratoru usluge podrške o tome kako upravljati korištenjem vaših usluga podrške za ulaznu migraciju i pripremiti vas za usluge korištenja digitalne i reaktivne ulazne migracije.

**Smjernice za Microsoft proizvode, usluge i bezbjednosna ažuriranja:** Informacije podijeljene sa vama o važnim predstojećim proizvodima, osobinama usluge i promjenama kao i bilteni bezbjednosti za tehnologije kompanije Microsoft.

**Razvoj programa & upravljanje:** Aktivnosti kreirane za planiranje, predlaganje i upravljanje vašim programskim uslugama podrške širom vaše organizacije da vam pomognu da ostvarite veću vrijednost od vašeg ulaganja u tehnologiju Microsofta i usluge. Microsoft može da preporuči razne usluge namijenjene kao pomoć vama da postignete ključne poslovne i tehnološke rezultate, iskorištenjem mogućnosti koje se nude u podršci u Osnovnom paketu kao i dodatne usluge koje možete kupiti.

**Podrška ulazne migracije:** (Ranije poznat kao Iniciranje podrške) Aktivnosti podrške vašeg iniciranja u podršku ulazne migracije uključujući uvod i promociju mogućnosti samousluge na mrežnom portalu podrške, s ciljem osiguranja blagovremene iskorištenosti vaših usluga podrške ulazne migracije.

**Program uspjeha oblaka:** Usluge planiranja i isporuke koje su uključeni da bi vam pomogle da postignete specifične rezultate oblaka, koji vam omogućavaju da ubrzate implementaciju, prihvaćanje i ostvarenu vrijednost oblačnih tehnologija Microsofta.

**Cloud Solution Architect Developer Advocate:** Microsoft-ov resurs za podršku koji će pružati strateške savjete i smjernice za ubrzavanje inovacija i povećanje efikasnosti tokom životnog ciklusa razvoja softvera. Ove ograničene resurse Microsoft može dodijeliti prema uslovima.

**Upravljanje odnosima izvršioca:** Set aktivnosti kojim se obezbeđuje da je tim za podršku kompanije Microsoft usklađen sa strateškim prioritetima vaše organizacije i angažovan sa ključnim donosiocima odluka o poslovanju i tehnologiji.

**Dodatak upravljanju pružanjem usluga:** Možete da odaberete da kupite dodatne prilagođene SDM resurse za pružanje usluga upravljanja pružanjem usluga, kao dio unaprijed određenog obima rada, koji nisu eksplicitno opisani u ovom dokumentu. Ova usluga takođe zavisi od dostupnosti Microsoft resursa. Ovi resursi će raditi bilo daljinski, bilo lokalno na vašoj lokaciji. Ako se isporučuju lokalno, donja ograničenja se primjenjuju.

**Lokalno upravljanje pružanjem usluga:** Možete zahtijevati da vaš menadžer za pružanje usluga vas posjeti i to može dodatno da se naplaćuje po posjeti. Ova usluga zavisi od dostupnosti Microsoft resursa.

### 2.3 Poboľšane usluge i rješenja

Pored usluga koje su omogućene kao dio Osnovnog paketa ili kao dodatne usluge, mogu se kupiti sljedeće opcione poboľšane usluge i rješenja. Poboľšane usluge i rješenja su dostupna za dodatnu naknadu i mogu biti definisana u prilogu na koji upućuje vaš radni nalog.

Usluga	Plan
<b>Stručni nadzor određen za uslugu</b>	+
<b>Poboľšani odgovor ulazne migracije</b>	+
<b>Brz odgovor</b>	+
<b>Azure upravljanje događajima</b>	+
<b>O365 Engineering Direct</b>	+
<b>Podrška za projektante</b>	+ <sup>1</sup>
<b>GitHub Engineering Direct</b>	+
<b>Podrška za stavke neophodne za poslovanje</b>	+
<b>Usluge podrške kiberbezbjednosti</b>	+

+ -Dodatna usluga koju možete kupiti.

+<sup>1</sup> - Dodatna usluga koju možete kupiti do ograničene maksimalne količine.

#### Poboľšan stručni nadzor određen za uslugu

**Poboľšan stručni nadzor određen za uslugu (EDE):** Prilagođena usluga koja pruža detaljan i stalan tehnički angažman za klijente koji imaju složene scenarije. Ova ponuda je osmišljena tako da odgovara potrebama i rezultatima klijenata osiguravanjem imenovanog inženjera koji će izgraditi duboko znanje o

kljantovom okruženju ili rješenju i podržati poslovne ciljeve klijenta uključujući, ali ne ograničavajući se na, optimizovanje radnog opterećenja, prihvatanje ili mogućnost podrške. EDE usluge mogu da se kupe u vidu unaprijed definisanih ponuda ili kao blok prilagođenih sati koji mogu da se koriste za pružanje proaktivnih usluga određenog obima.

Kada se kupe u vidu sati, ti sati pružanja EDE usluge se oduzimaju od ukupnog broja kupljenih sati jer su potrošeni na pružanje usluge.

Unaprijed definisane ponude EDE usluge su prilagođene vašem okruženju i pomažu vam da dođete do željenog rezultata. Ove ponude uključuju potrebne unapred definisane proaktivne usluge.

Ključne oblasti kojima se bave EDE usluge:

- Pomoć u sticanju detaljnog poznavanja trenutnih i budućih zahtjeva poslovanja i konfiguracije vašeg okruženja informacionih tehnologija radi optimizacije performansi
- Proaktivno dokumentovanje preporuka za korišćenje elemenata usluga podrške (npr. ocjene podrške, provjere ispravnosti, radionice i programi za procjenu rizika)
- Pomoć pri usklađivanju aktivnosti primjene i radnih aktivnosti sa planiranim i trenutnim primjenama Microsoft tehnologija
- Povećanje tehničkih i radnih vještina osoblja u IT sektoru
- Razvoj i primjena strategija koje pomažu da se spriječe budući incidenti i poveća dostupnost sistema za pokrivene Microsoft tehnologije
- Pomoć u identifikovanju osnovnog uzroka povremenih incidenata i davanje preporuka za sprečavanje daljih prekida rada namjenskih Microsoft tehnologija

Bez obzira na način na koji je EDE kupljen, resursi se raspoređuju, određuje im se prioritet i dodjeljuju se na osnovu dogovora strana na početku sastanka koji je dokumentovan u okviru plana pružanja usluge. Klijent iz više zemalja mora da dodijeli EDE lokaciju kod ugovaranja pre planiranja isporuke usluge.

### **Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu**

- Morate imati trenutni Microsoftov sporazum o pružanju usluga podrške ulazne migracije da bi se podržale vaše EDE usluge. Ako ugovor za Microsoftovu podršku ulazne migracije istekne ili bude raskinut, vaša EDE usluga će biti prekinuta istog dana.
- EDE usluge su dostupne tokom standardnog radnog vremena (od 9:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende).
- EDE usluge su podrška za određene Microsoft proizvode i tehnologije koje ste vi izabrali i koji su navedeni na radnom nalogu.
- EDE usluge se pružaju za jednu lokaciju za podršku na određenoj lokaciji za podršku navedenoj na radnom nalogu.
- EDE usluge se isporučuju daljinski osim ako pismenim putem nije unaprijed dogovoreno drugačije. Kad su posjete vašoj lokaciji uzajamno dogovorene bez plaćanja unaprijed, mi ćemo vam naplatiti razumne putne troškove i troškove.

### **Poboljšani odgovor ulazne migracije**

**Poboljšani odgovor ulazne migracije:** Poboljšani odgovor za Unified (UER) pruža ubrzanu reaktivnu podršku za vaše proizvode i usluge u oblaku s brzim preusmjeravanjem za sve kritične situacije s

incidentima ('crit sits') i dodijeljene resurse od tima za poboljšano upravljanje incidentima koji je određen za vas za poboljšano reaktivno upravljanje incidentom. Pored ugovora o osnovnoj podršci, klijenti mogu kupiti poboljšani odgovor za ulaznu migraciju ili ga bilo kad dodati tokom trajanja aktivnog ugovora o osnovnoj podršci ulazne migracije za Enterprise.

Isporuka UER-a je sada dostupna za kupovinu, ali isporuka neće početi do [datum isporuke u 2023]. Klijenti koji kupe UER prije datuma početka isporuke neće dobiti fakture dok Microsoft ne započne isporuku UER-a („Datum početka isporuke“) ili (01. februara 2023), što god nastupi kasnije.

Da biste dobili UER podršku za svoje Microsoftove proizvode i usluge u oblaku, morate da prijavite incident telefonom ili preko veba. Ako se otvore pri ozbiljnosti problema 1 ili ozbiljnosti problema A, vaši zahtjevi za podršku u rješavanju problema će automatski da budu preusmjereni s poboljšanim vremenom odgovora i vaš tim za poboljšano upravljanje incidentima će automatski biti dodijeljen za upravljanje incidentom.

**Poboljšano upravljanje incidentima:** Usluga poboljšanog upravljanja incidentima dostupna 24x7x365 za sve zahtjeve za podršku za rješavanje ozbiljnosti problema 1 ili ozbiljnosti problema A. Klijentima se dodjeljuje određena grupa resursa s poznavanjem poslovnih ciljeva i okruženja klijenta. Ovi resursi se dodjeljuju pored tehničkih resursa za rješenje i odgovorni su za nadzor incidenata podrške u svim kritičnim situacijama da bi se potaknulo blagovremeno rješavanje i visoka kvaliteta isporuke podrške. Tim za poboljšano upravljanje incidentima koji je imenovan za klijenta se može kontaktirati direktno emailom 24-7 i osiguraće stalni tehnički napredak pružanjem ažuriranja o statusu i prosljeđivanju te plan mjera.

Za svaki incident ozbiljnosti problema 1 član tima za poboljšano upravljanje incidentima takođe će pružiti osvrt nakon incidenta klijentovom menadžeru računa za uspjeh klijenta te drugim članovima vašeg tima menadžera poslovnog odnosa s ciljem jačanja vašeg poslovanja i sprječavanja budućih kvarova i problema. Tokom sastanka, tim za poboljšano upravljanje incidentima pružice pregled o odgovorima na incidente, uključujući uspjehe i zone za poboljšanje i rad s vašim menadžerom računa za uspjeh klijenta (CSAM) na preporukama za popravak da bi se proaktivno smanjili budući slučajevi i ojačala vaša rješenja.

Član tima za poboljšano upravljanje incidentima obavijestice vas tokom incidenta da li je analiza glavnog uzroka (RCA) dostupna za pogođenu Microsoftovu tehnologiju, hoće li biti napravljen dodatni trošak izvođenjem RCA i radiće s vašim CSAM-om da bi pokrenuli RCA ako je dostupna i ako je isključivo zahtijeva klijent prije zatvaranja incidenta. Vaša odgovornost je da zajedno sa Microsoft timom radite na pružanju materijala kao što su datoteke evidencije, praćenja na mreži ili neki drugi izlazni dijagnostički podatak potreban da se završi analiza osnovnog uzroka.

Da bi vaš tim za poboljšano upravljanje incidentima stekao osnovno znanje o vašim ciljevima i okruženju, morate dostaviti dokumentaciju ako se zahtijeva i učestvovati u aktivnostima uključivanja tokom prvih 60 dana ugovornog perioda.

Ovi resursi će funkcionisati daljinski. Usluga poboljšanog upravljanja incidentom se isporučuje na engleskom, kineskom i japanskom jeziku. U ovoj ponudi isporuka usluge poboljšanog upravljanja incidentima po ograničenoj regiji, potrebno državljanstvo ili odobreni resursi za isporuku nisu mogući.

UER-ove reaktivne usluge pomažu u rješavanju problema u vašem Microsoft okruženju i obično se isporučuju na zahtjev. Pružene reaktivne usluge su uključene, prema potrebi za trenutno podržane Microsoft proizvode i usluge na mreži, osim ukoliko nije drugačije navedeno u vašem radnom nalogu. Cjelokupna reaktivna podrška se isporučuje daljinskim putem. Pored reaktivnih usluga koje su neophodne prema potrebi, određen broj sati za upravljanje reaktivnom podrškom i upravljanje isporukom usluge je uključen za vaš tim za poboljšano upravljanje incidentom i CSAM da bi se koristio za aktivnosti uključivanja, kvartalne sastanke s vašim članom tima za poboljšano upravljanje incidentom i osvrte nakon incidenata na ozbiljnost problema 1. Dostupni su češći ili dodatni sastanci na zahtjev i uz prethodni



dogovor s Microsoftom kad su resursi dostupni ako izaberete kupovinu dodatnih sati mimo onih uključenih da bi se pružilo dodatno reaktivno upravljanje podrškom od strane vašeg tima za poboljšano upravljanje incidentom i menadžera računa za uspjeh klijenta

UER treba kupiti samo za lokaciju zemlje osnovne lokacije ako klijent ima Unified ugovor za više država. Kao reaktivno poboljšano rješenje, sve UER usluge mogu biti pružene daljinski drugim lokacijama mimo ovih uključujući i osnovnu lokaciju uz izuzetak uključenih sati za upravljanje isporukom usluge, koje će osnovna lokacija da dodijeli i upravljače njima menadžer računa za uspjeh klijenata za osnovnu lokaciju.

Težina problema kod odgovora na poboljšani odgovor ulazne migracije i situaciju	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Pad kritičnog poslovnog sistema:</p> <p>Posao u riziku. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja.</p> <p>Neophodna je trenutna reakcija</p>	<p>Azure komponente<sup>1</sup> - Prvi odgovor na poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Svi ostali proizvodi i usluge - Odgovor na prvi poziv za 30 minuta ili manje</p> <p>Viši menadžer incidenata<sup>2</sup>se imenuje automatski</p> <p>Neprekidan rad<sup>3</sup></p> <p>Brzo prosljeđivanje problema timovima za proizvode u okviru korporacije Microsoft</p> <p>Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	<p>Obavještavanje vaših viših rukovodilaca, po potrebi</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7<sup>3</sup></p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Kritični poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge</p> <p>Zahtijeva reakciju u roku od 30 minuta</p>	<p>Odgovor na poziv u roku od 30 minuta ili manje</p> <p>Viši menadžer incidenata<sup>2</sup>se imenuje automatski</p> <p>Neprekidan rad 24/7<sup>2</sup></p>	<p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7<sup>3</sup></p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>

<sup>1</sup>Navedeno vrijeme odgovora za vaše Azure komponente ne pokriva US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ili Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Testnu bazu za M365, Microsoft Mesh ili Universal Print.

<sup>2</sup>Resursi za poboljšano upravljanje incidentom pomažu u brzom rješavanju problema proučavanjem predmeta, prosljeđivanjem, raspodjelom resursa, i koordinacijom.

<sup>3</sup>Možda ćemo morati da umanjimo nivo ozbiljnosti ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće odgovore ili resurse koji su nam potrebni za nastavak rada radi rješavanja problema.

## Brz odgovor

**Brz odgovor:** Usluga brzog odgovora pruža ubranu reaktivnu podršku vašim uslugama u oblaku putem usmeravanja podrške za incidente ka tehničkim ekspertima i omogućavanjem putanje prosljeđivanja ka timova za poslove usluga u oblaku, prema potrebi.

Da biste dobili usluge brzog odgovora za vaše Microsoft Azure komponente, morate prijaviti incident preko odgovarajućeg portala usluga u oblaku. Vaši zahtjevi za podrškom u rješavanju problema biće direktno usmjereni ka redu za čekanje na uslugu podrške brzog odgovora, gdje radi dodijeljeni tim inženjera sa ekspertizom u oblasti usluga u oblaku. Da bi ovaj tim stekao osnovno znanje o vašoj primjeni, morate dostaviti dokumentaciju o osnovnoj primjeni aplikacije Azure i topologiji baza podataka, kao i planove za promjenu veličine i uravnotežavanje opterećenja, gdje je dostupno. Iako su za rješavanje incidenata potrebni resursi koje predstavljaju stručnjaci za standardnu podršku proizvodima, tim za brzi odgovor i dalje ima primarnu odgovornost za incidente 24x7x365.

Za vaše Azure komponente, vremena odgovora za podršku pri rešavanju problema su navedena u tabeli dole i ona zamenjuju bilo koja očekivana vremena odgovora podrške sa osnovnim paketom. Brzi odgovor ne obuhvata Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE niti Azure Communication Services, Universal Print, Testnu bazu za M365 ili Microsoft Mesh.

Kupovina brzog odgovora podliježe raspoloživosti resursa. Za detalje o dostupnosti kontaktirajte upravljača za uspjeh usluga za klijenta.

Ozbiljnost brzog odgovora i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Pad kritičnog poslovnog sistema:</p> <p>Posao u riziku. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja</p> <p>Gubitak osnovnih poslovnih procesa i rad ne može da se nastavi u razumnom roku</p> <p>Zahtijeva reakciju u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na poziv u roku od 15 minuta ili manje</p> <p>Neprekidan rad po principu 24/7<sup>1</sup></p> <p>Pristup iskusnim specijalistima Microsoft korporacije<sup>2</sup></p> <p>Brzo prosljeđivanje problema timovima za usluge u oblaku</p>	<p>Obavještanje vaših viših rukovodilaca, po potrebi</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad po principu 24/7<sup>1</sup></p> <p>Brz pristup i odgovor</p>

Ozbiljnost brzog odgovora i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Kritični poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge</p>	<p>u okviru korporacije Microsoft</p> <p>Obavještanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	

<sup>1</sup> Možda ćemo morati da umanjimo nivo ozbiljnosti sa nivoa 24/7 ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće resurse ili odgovore koji su nam potrebni za nastavak rada radi rješavanja problema

<sup>2</sup> Usluge podrške za rješavanje problema Brzi odgovor dostupne su samo na engleskom i japanskom jeziku.

## Upravljanje Azure događajima

**Microsoftovo upravljanje Azure događajem ("AEM"):** AEM pruža poboljšanu proaktivnu i reaktivnu podršku tokom kritičnih poslovnih događaja kupaca.

Kritični poslovni događaj obuhvaćen obimom ove ponude se definiše kao kratak, od klijenta predviđen period visokog poslovnog učinka i/ili najveće potražnje za kupcem koji zahtijeva viši nivo dostupnosti usluga i performansi. Kritični poslovni događaji mogu dobiti do pet (5) kalendarskih dana uzastopnog reaktivnog pokrića; klijenti mogu odlučiti da kupe onoliko kritičnih poslovnih događaja koliko je potrebno da rade uzastopno i da pokriju cjelokupno trajanje očekivane potražnje ako je duža od pet (5) uzastopnih kalendarskih dana.

Upravljanje Azure događajem podliježe dostupnosti resursa, molimo da konsultujete svog menadžera poslovnog odnosa za uspjeh klijenta za detalje o dostupnosti. Podrška se neće isporučivati osim za kritične poslovne događaje koji su unaprijed zakazani i pismeno potvrđeni najmanje 8 kalendarskih nedelja prije početka događaja, osim ako Microsoft ne pristane. Microsoft može prema vlastitom nahođenju smanjiti obim procjene prije događaja, ako odluči da prihvati događaj uz kraće obavještenje.

AEM podržava kritične poslovne događaje koji koriste osnovne usluge Microsoft Azure. Svaki događaj pokriva jedno Azure rješenje, ako je za više Azure rješenja potrebna podrška, klijent mora kupiti dodatne događaje. Azure rješenje se definiše se kao skup Azure pretplata i Azure resursa koji se povezuju sa zajedničkim poslovnim ishodom da bi se kupcima pružili proizvodi ili usluge. Microsoft će procijeniti klijentovo rješenje tokom razdoblja procjene prije događaja i pismeno obavijestiti klijenta o identifikovanim rizicima.

Kao dio aktivnosti prije događaja, AEM tim će:

- procijeniti i upoznati se s vašim rješenjem
- utvrditi moguće probleme i rizike koji utiču na vrijeme rada i stabilnost
- izvršiti preglede kapaciteta i otpornosti na Azure platformi

Microsoft će dostaviti pismenu dokumentaciju o rezultatima svoje procjene uključujući radnje za ublažavanje mogućih rizika koji utiču na vrijeme neprekidnog rada i stabilnost.

Za Azure rješenja u oblaku, zahtjevi za uslugom kod incidenta trebali bi se podnijeti online putem platforme Microsoft Azure uključujući AEM u opisu slučaja.

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Pad kritičnog poslovnog sistema: Posao u riziku. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja Gubitak osnovnih poslovnih procesa i rad ne može da se nastavi u razumnom roku Zahtijeva reakciju u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brza eskalacija unutar Microsofta<sup>2</sup></p> <p>Resurs za kritične situacije je dodijeljen u roku od 30 minuta ili manje. Neprekidan rad po principu 24/7<sup>1</sup></p> <p>Pristup iskusnim stručnjacima iz Microsoft korporacije i brzo prosljeđivanje timovima za proizvode u okviru korporacije Microsoft</p>	<p>Obavještavanje vaših viših rukovodilaca, po potrebi</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad po principu 24/7<sup>1</sup></p> <p>Brz pristup i odgovor</p>
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Kritični poslovni sistem degradiran: Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge</p>	<p>Angažovanje inženjera za podršku koji imaju znanje o vašoj konfiguraciji rješenja. Tamo gdje je to moguće, ti inženjeri mogu pomoći i usmjeriti postupak upravljanja incidentima</p> <p>Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	

<sup>1</sup> Microsoft će morati da umanja nivo ozbiljnosti sa nivoa 24/7 ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće resurse ili odgovore koji su nam potrebni za nastavak rada radi rješavanja problema.

<sup>2</sup> AEM usluge podrške za rješavanje problema su dostupne samo na engleskom jeziku

Microsoft će osigurati rezime poslije događaja za sve slučajeve koji su otvoreni tokom perioda reaktivne podrške i obezbijediti da se ti slučajevi riješe.

Za klijente Microsoft Cloud for Retail:

Upravljanje događajima za klijente Microsoft Cloud for Retail pruža poboljšanu proaktivnu i reaktivnu podršku tokom kritičnih poslovnih događaja korisnika Microsoft Cloud for Retail.

Ova ponuda podržava korisničke događaje samo za kupce koji su kupili Microsoft Cloud for Retail licencu. Ova će ponuda podržavati samo sljedeća rješenja Microsoft Cloud for Retail: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (u pretpregledu – naziv se može promijeniti), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing oglasi, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analitiku. Uslove proizvoda za navedena rješenja Microsoft s vremena na vrijeme objavljuje na <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ili mjesto nasljednika koje Microsoft identifikuje).

Kritični poslovni događaj obuhvaćen obimom ove ponude se definiše kao kratak, od klijenta predviđen period visokog poslovnog učinka i/ili najveće potražnje za kupcem koji zahtijeva viši nivo dostupnosti usluga i performansi. Kritični poslovni događaji mogu dobiti do 5 kalendarskih dana uzastopnog reaktivnog pokrića; klijenti mogu odlučiti da kupe onoliko kritičnih poslovnih događaja koliko je potrebno da rade uzastopno i da pokriju cjelokupno trajanje očekivane potražnje ako je duža od 5 uzastopnih kalendarskih dana.

Upravljanje Azure događajem podliježe dostupnosti resursa, molimo da konsultujete svog menadžera poslovnog odnosa za uspjeh klijenta za detalje o dostupnosti. Podrška se neće isporučivati osim za kritične poslovne događaje koji su unaprijed zakazani i pismeno potvrđeni najmanje 8 kalendarskih nedelja prije početka događaja.

Microsoft će procijeniti klijentovo rješenje tokom razdoblja procjene prije događaja i pismeno obavijestiti klijenta o identifikovanim rizicima.

Kao dio aktivnosti pre događaja, Microsoft će:

- procijeniti i upoznati se sa vašim rješenjem kako je i gore diskutovano
- utvrditi moguće probleme i rizike koji utiču na vrijeme rada i stabilnost
- izvršiti preglede kapaciteta i otpornosti na Azure platformi
- pružiti smjernice o najboljim praksama u industriji iz određenih tehničkih i operativnih resursa za isporuku

Microsoft će dostaviti pismenu dokumentaciju o rezultatima njihove procjene uključujući preporučene radnje i najbolje industrijske prakse za ublažavanje mogućih rizika i problema koji utiču na vrijeme neprekidnog rada i stabilnost.

Ako događaj uključuje Azure rješenje u oblaku, tokom događaja, zahtjevi za uslugu incidenta povezani s događajem za Azure rješenja trebaju se podići putem portala Microsoft Azure uključujući AEM u opisu slučaja.

Ako događaj uključuje rješenje u oblaku D365 ili M365, tokom događaja, zahtjevi za uslugu incidenta koji se odnose na događaj za ova rješenja trebaju se podići putem Centra za rješenja uključujući odabir proizvoda u kom se pojavio problem i prema planu podrške "D365 događaj" u slučaju zahtjeva povezanih s D365.

Za Azure proizvode:

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
------------------------	-----------------------	-----------------------

<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Pad kritičnog poslovnog sistema: Posao u riziku. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja Gubitak osnovnih poslovnih procesa i rad ne može da se nastavi u razumnom roku Zahtijeva reakciju u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brza eskalacija unutar Microsofta<sup>2</sup></p> <p>Resurs za kritične situacije je dodijeljen u roku od 30 minuta ili manje. Neprekidan rad po principu 24/7<sup>1</sup></p> <p>Pristup iskusnim stručnjacima iz Microsoft korporacije i brzo prosljeđivanje timovima za proizvode u okviru korporacije Microsoft</p>	<p>Obavještavanje vaših viših rukovodilaca, po potrebi</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad po principu 24/7<sup>1</sup></p> <p>Brz pristup i odgovor</p>
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Kritični poslovni sistem degradiran: Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge</p>	<p>Angažovanje inženjera za podršku koji imaju znanje o vašoj konfiguraciji rješenja. Tamo gdje je to moguće, ti inženjeri mogu pomoći i usmjeriti postupak upravljanja incidentima</p> <p>Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	

<sup>1</sup> Microsoft će morati da umanja nivo ozbiljnosti sa nivoa 24/7 ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće resurse ili odgovore koji su nam potrebni za nastavak rada radi rješavanja problema.

<sup>2</sup> AEM usluge podrške za rješavanje problema su dostupne samo na engleskom jeziku

Za sve ostale proizvode odgovori na incidente uskladiće se sa sljedećim:

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
------------------------	-----------------------	-----------------------

<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Pad kritičnog poslovnog sistema: Posao u riziku. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja. Neophodna je trenutna reakcija</p>	<p>Azure komponente<sup>1</sup> - Prvi odgovor na poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Svi ostali proizvodi i usluge - Odgovor na prvi poziv za jedan sat ili manje</p> <p>Resurs za kritične situacije<sup>2</sup> je dodijeljen</p> <p>Neprekidan rad<sup>3</sup></p> <p>Brzo prosljeđivanje unutar Microsofta proizvodnim timovima</p> <p>Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	<p>Obavještavanje vaših viših rukovodilaca, po potrebi</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7<sup>3</sup></p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko vebe</p>
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Kritični poslovni sistem degradiran: Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge</p> <p>Zahtijeva reakciju u roku od sat vremena</p>	<p>Odgovor na poziv u roku od sat vremena ili manje</p> <p>Resurs za kritične situacije<sup>2</sup> je dodijeljen</p> <p>Neprekidan rad 24/7<sup>2</sup></p>	<p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7<sup>3</sup></p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko vebe</p>
<p><b>Ozbiljnost B</b></p> <p>Umjeren uticajna poslovanje: Umjereni gubitak ili umjereno opadanje kvaliteta usluge, ali rad može neometano da se nastavi u razumnom roku</p> <p>Zahtijeva reakciju u roku od dva radna sata<sup>4</sup></p>	<p>Odgovor na poziv u roku od dva sata ili manje</p> <p>Rad samo tokom radnog vremena<sup>4</sup></p>	<p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio rad korporacije Microsoft</p> <p>Pristup nadležnom tijelu za promjenu kontrole i odgovor od istog u roku od četiri radna sata</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko vebe</p>
<p><b>Ozbiljnost C</b></p> <p>Minimalan uticaj na poslovanje:</p>	<p>Odgovor na poziv u roku od četiri sata ili manje</p> <p>Rad samo tokom radnog vremena<sup>4</sup></p>	<p>Tačne kontakt informacije za lice odgovorno za predmet</p> <p>Odgovor u roku od 24 sata</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko vebe</p>

Funkcionalan rad sa manjim  
prekidima ili bez prekida  
pružanja usluge  
Zahtijeva reakciju u roku od  
četiri radna sata<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Navedeno vrijeme odgovora za vaše Azure komponente ne pokriva Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure komunikacione usluge ili upravljanje naplatama i pretplatama.

<sup>2</sup> Resursi za kritične situacije su osobe čiji je zadatak da obezbijede brzo rješavanje problema proučavanjem predmeta, prosljeđivanjem, raspodjelom resursa, i koordinacijom.

<sup>3</sup> Možda ćemo morati da umanjimo nivo ozbiljnosti ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće odgovore ili resurse koji su nam potrebni za nastavak rada radi rješavanja problema.

<sup>4</sup> Radno vrijeme je obično od 9:00 do 17:30 po lokalnom vremenu, izuzimajući vikende i praznike. Radno vrijeme može da bude drugačije za vašu zemlju.

## Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** pruža poboljšanu podršku za osnovna opterećenja vašeg zakupca ili zakupaca proizvodne verzije Microsoft Office 365, što uključuje prioritetni pristup inženjerskom timu za Office 365. Ova usluga će biti dostupna navedenom zakupcu ili zakupcima, dostupna je uz dodatnu naknadu i definisana je u Prilogu navedenom u vašem radnom nalogu.

### Podrška projektanta

**Podrška projektanta:** pruža dublju proaktivnu podršku zasnovanu na temeljnom poznavanju oblaka i tehniološkom znanju, tokom čitavog životnog ciklusa razvoja aplikacije za projektante koji grade, primjenjuju i pružaju podršku aplikacijama na platformi korporacije Microsoft. Podrška projektanta pruža sveobuhvatnu podršku u cijelom životnom ciklusu razvoja aplikacije, pružajući klijentima arhitekturu oblaka, procjene ranjivosti, ALM/DevOps rješenja, životni ciklus razvoja bezbjednosti, preglede, performanse i praćenje kodova, modernizaciju aplikacije, primjenu i upravljanje internetom stvari (IoT), obuku i testiranje. Podrška projektanta je raspoloživa za dodatnu cijenu.

## GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** Klijentima pruža prioritetni pristup određenom timu za GitHub podršku i imenovanom inženjeru za pouzdanost klijenta GitHuba(CRE). Pored navedenoga, tromjesečni pregledi uključujući proaktivne smjernice o provjeri stanja i analizu potvrda o prijavi su dio ponude GitHub Engineering Direct.

### Podrška za stavke neophodne za poslovanje

**Podrška za stavke neophodne za poslovanje:** Pruža viši nivo podrške za definisani skup Microsoft proizvoda i usluga na mreži koje čine dio vašeg rješenja neophodnog za poslovanje, kao što je navedeno na radnom nalogu. Podrška za stavke neophodne za poslovanje (SfMC) pruža prilagođeni program usluga podrške, dostupna je za dodatnu naknadu i definisana je u prilogu na koji upućuje radni nalog. Morate imati trenutni Microsoftov sporazum o pružanju usluga podrške ulazne migracije da bi se podržale vaše (SfMC) usluge. Ako ugovor za Microsoftovu podršku ulazne migracije istekne ili bude raskinut, vaša (SfMC) usluga će biti prekinuta istog dana.



## Poboljšana rješenja za kiberbezbjednost

**Rješenja poboljšane kiberbezbjednosti:** Pruža specijalizovanu pomoć u vezi sa kiberbezbjednošću i u reaktivnom i u proaktivnom scenariju („Usluge kiberbezbjednosti“). Ove usluge pomažu u smanjenju rizika od ciljanih sajber napada, bolje se pripremaju za sigurnosne krizne situacije ili istražuju i sadrže aktivni sigurnosni kompromis. Dodatni detalji u pogledu usluga podrške kiberbezbjednosti se mogu pružiti preko vašeg Menadžera računa za uspjeh klijenta (CSAM).

Usluge podrške kiberbezbjednosti se mogu kupiti kao jedna ili više prethodno definisanih ponuda ispod. Kad se prodaju u blok satima kao dio prethodno definisanih ponuda, sati usluga podrške kiberbezbjednosti se zatim odbijaju od vaših ukupno kupljenih sati jer isti se koriste i isporučuju.

Usluge kiberbezbjednosti se identifikuju kao proaktivne ili reaktivne. Bez obzira na način na koji su rješenja podrške za kiberbezbjednost kupljena, resursi se raspoređuju, određuje im se prioritet i dodjeljuju se na osnovu dogovora strana na početku sastanka koji je dokumentovan u okviru plana pružanja usluge.

## Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu

- Morate imati trenutni Microsoftov sporazum o pružanju usluga podrške ulazne migracije da bi se podržale vaše usluge podrške za kiberbezbjednost. Ako ugovor za Microsoftovu podršku ulazne migracije istekne ili bude raskinut, vaša usluga usluge podrške kiberbezbjednosti će biti prekinuta istog dana.
- Sve usluge podrške za kiberbezbjednost traju najmanje pet (5) dana, uz izuzetak „Radionice o bezbjednosnoj krizi i vježbe odgovora“, koja traje tri (3) dana i „Jednodnevni daljinski odgovor na incident u kiberbezbjednosti“ koji je usluga koja traje jedan dan, 32 časa. Da bi se završio zadatak, dodatni dani mogu da budu potrebni. Microsoft će sa klijentom raditi da bi utvrdili dodatne dane koje treba kupiti u količinama od pet (5) dodatnih dana (osam (8) časova dnevno).
- Usluge podrške za kiberbezbjednost su dostupne tokom radnih sati koji su definisani od 08:00 do 17:00 isključujući praznike i vikende).
- Usluge su podrška za određene Microsoft proizvode i tehnologije koje ste vi izabrali i koji su navedeni na radnom nalogu.
- Usluge podrške za kiberbezbjednost se pružaju za jednu lokaciju za podršku na određenoj lokaciji za podršku navedenoj na radnom nalogu.
- Usluge podrške za kiberbezbjednost se isporučuju daljinski osim ako se ne prodaju kao lokalne ili pismenim putem nije unaprijed dogovoreno drugačije. Kad su posjete vašoj lokaciji uzajamno dogovorene bez plaćanja unaprijed, mi ćemo vam naplatiti razumne putne troškove i troškove.
- Usluge podrške za kiberbezbjednost se isporučuju samo na engleskom jeziku.
- Microsoft se oslanja na mogućnost da ispita krajnju tačku klijenta da bi provjerio prisutnost negativnih aktivnosti koristeći alate koji su opisani u nastavku (uključujući Microsoftove vlasničke sisteme). Microsoftova mogućnost da postigne klijentove ciljeve ovisi od klijentovog pravilnog i potpunog korišćenja ovih alata. Potreba za dodatnim alatima može da bude diktirana informacijama koje se otkriju tokom zadatka.

Usluge podrške za kiberbezbjednost će da vam pruži tim resursa Microsoftove podrške koji može uključivati:

- vašeg menadžera računa za podršku klijentu za Unified („CSAM“);
- tim Microsoftovih stručnjaka („Inženjeri“) koji detaljno poznaju odgovor za kiberbezbjednost i incident; i

- specijalizovane inženjere za Microsoftove klijente u otežavajućim okolnostima kada mogu biti neophodne specifične vještine.

Kako angažovati:

- Za reaktivne scenarije:
  - o Preko veb-portala otvorite slučaj reaktivne podrške ili telefonom naznačavajući potencijalni bezbjednosni incident
  - o izvršiće se početna istraga i ako je neophodno, detaljna istraga okruženja može da bude preporučena.
  - o Microsoft će da koristi različite strategije i metodologije da bi završio reaktivne usluge ovisno od prirode incidenta. Microsoft će da se konsultuje s klijentom na početku istrage da bi identifikovali početne ciljeve i redovno nakon toga tokom zadataka radi diskusije o ažuriranjima tih ciljeva i drugih odluka o istragama. Klijent donosi sve značajne odluke o strategiji istrage. Microsoftove reaktivne usluge mogu da uključuju Microsoftovo sprovođenje aktivnosti identifikovanih u donjoj tabeli, međutim klijent potvrđuje i prihvata da kod pružanja reaktivnih usluga Microsoft može prema potrebi da izmijeni svoj pristup da bi pomogao klijentu da istraži potencijalni bezbjednosni incident:

Usluga	Obim visokog nivoa (Područja unutar obima)
<b>Bezbjednosni incident Odgovor</b>	<p>Daljinska, reaktivna istraga lokalno u Windows okruženjima nakon bezbjednosnog incidenta. Procjena uključuje radne stanice, server i kontrolore domene te Linux okruženja po sopstvenom nahođenju tima na zadatku.</p> <p>Procjena pruža:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• traženje prijetnji i forezničku analizu uređaja od interesa</li> <li>• vršenje reverznog inženjeringa na sumnjivim fajlovima</li> <li>• uobičajeno obavještanje o prijetnjama</li> <li>• procjenu konfiguracije bezbjednosti Active Directory</li> <li>• smjernice o koracima suzbijanja u scenarijima aktivnih napada, ako je primjenjivo</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dostupno i kao "jednodnevni daljinski odgovor kiberbezbjednosti na incident", što je jednodnevni angažman s istim obimom i aktivnostima te istom veličinom tima od 4 osobe u trajanju od samo 8 časova. Može se unaprijed kupiti kao rezerva.</li> <li>• <i>Nota: Podrška na licu mjesta dostupna ako klijent kupi kao "Odgovor kiberbezbjednosti na incident – na licu mjesta" i ovisno o dostupnosti resursa.</i></li> </ul>
<b>Office 365 – Incident Odgovor</b>	<p>Daljinska reaktivna istraga Office 365/Azure AD (AAD) okruženja, uključujući jednog klijenta O365 nakon bezbjednosnog incidenta.</p> <p>Procjena pruža:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• istraživanje sumnjivih korisnika i potencijalno ugroženih računara</li> <li>• istraživanje ključnih tačaka podataka u svim O365 uslugama</li> <li>• procjenu bezbjednosnih komponenti O365 arhitekture</li> <li>• preporuke za upravljanje rizikom radi zaštite O365 usluga</li> <li>• uobičajeni profil pretnji visokorizičnih korisnika</li> <li>• smjernice o koracima suzbijanja u scenarijima aktivnih napada, ako je primjenjivo</li> </ul>

---

<b>Operacije kiberbezbjednosti Usluga</b>	Daljinska proaktivna procjena dogovora i pregled izgleda bezbjednosti. Procjena uključuje radne stanice, servere i kontrolore domene koje podržava Defender za krajnju tačku (MDE) i Defender za identitet (MDI).
---	---

Procjena pruža:

- ograničenu forezničku analizu uređaja od interesa
- analizu sumnjivih fajlova
- uobičajeno obavještanje o prijetnjama
- procjenu konfiguracije bezbjednosti Active Directory

---

<b>Radionica - Bezbjednosna kriza &amp; Vježba odgovora</b>	Daljinska proaktivna radionica koja pruža trodnevno (3) interaktivno iskustvo u učionici da bi se shvatile krizne bezbjednosne situacije i kako odgovoriti na događaj bezbjednosnog incidenta.
---	--

---

## Isporučiv materijal

Za „Radionicu –Bezbjednosna kriza & vježba odgovora.“

- Digitalna radna knjiga za učesnika

Za sve ostale isporuke:

- na zahtjev „kratki dokument u Microsoft PowerPoint formatu koji priprema tim isporuke u kom sumira ključne nalaze istrage koji mogu uključivati procjenu rizika i/ili preporuke za sanaciju.
- Kratka verbalna prezentacija za klijenta da bi se saopštile stavke opisane u kratkom izvještaju.
- Ako je tehnički izvodljivo i postoje prateći podaci, dokument s rokom koji identifikuje i dokumentuje lokaciju relevantnih pratećih podataka i analiziranih fajlova tokom trajanja zadatka.

Takođe uz „Odgovor na incident kiberbezbjednosti“ i „Uslugu operacija u kiberbezbjednosti“:

- Kontrolna ploča Microsoft PowerBI koja pokazuje tehničke informacije u pogledu nalaza osim u rijetkim okolnostima kada se ne može generisati iz tehničkih razloga.

Isporučeni materijali (kako je gore definisano) biće dostavljeni u roku od deset (10) kalendarskih dana posle rešavanja zadatka odgovora na incident sajber bezbednosti, osim ako klijent odabere da ne prihvati isporučene materijale. Klijentov izbor da ne prihvati rezultate ni u kakvim okolnostima nije greška Microsofta i svaka obaveza Microsofta da dostavi navedeni(e) isporučive materijal(e) ističe 10 kalendarskih dana nakon posljednjeg dana zadatka, osim ako nisu obostrano se dogovorili drugačije Microsoft i klijent.

## Usluge izvan obima rada

Microsoft će pružiti usluge podrške kiberbezbjednosti na profesionalan način i vješto; međutim ništa u Ugovoru ne predstavlja jemstvo da će usluge podrške kiberbezbjednosti da otkriju ili identifikuju sve

prijetnje po bezbjednost ili mrežu, ranjivosti ili upade, da dešifruju ili vrata podatke, da će vratiti operacije ili povratiti kontrolu nad sistemima klijenta u kojima je došlo do neovlaštenog pristupa ili kontrole. Svako područje koje nije isključivo navedeno u „Područja u okviru obima“ je izvan obima. Područja izvan obima za usluge kiberbezbjednosti uključuju ali nisu ograničena na sledeće:

- analizu opreme mreže
- sveobuhvatnu analizu krajnjih tačaka s naslijeđenim (nepodržanim) operativnim sistemima
- podršku dešifrovanja za šifrovane datoteke ili osnovne lokacije, uključujući pružanje prilagođenih dekriptora
- pripisivanje napadača uključujući identitet, motive ili porijeklo
- licence proizvoda (Microsoft ili koje to nisu), osim probnih verzija proizvoda koje podliježu dostupnosti
- hardver korišćen tokom analize
- stalni ili kontinuirani bezbednosni nadzor, nadzor nakon dovršetka radnog naloga i/ili nadzor izvan standardnog radnog vremena od 08:00 do 17:00 časova. po pacifičkom standardnom vremenu (ili drugoj vremenskoj zoni kako je obostrano dogovoreno).
- pregled izvornog koda
- projektovanje tehničkih i/ili arhitektonskih IT sistema
- pomoć u parnici ili usluge podrške, uključujući svjedočenje vještaka ili bilo koji rad u cilju ispunjavanja standarda dokazivanja za pravnu prihvatljivost na sudu
- bezbjednost za poslovnu primjenu
- pravljanje projektom pojedinačnih projekata
- aktivnosti testiranja
- otkrivanje i popis imovine
- pripremu RFI ili RFP dokumenata za pojedinačne projektne inicijative koje se mogu identifikovati u procesu ovog zadatka
- pružanje bilo koje regulisane usluge ili aktivnosti. Microsoft nije licenciran niti sertifikovan ni u jednoj zemlji, državi ili pokrajini kao privatni istraživač, pravni savjetnik ili revizor i nije angažovan za pružanje regulisanih istražnih usluga, pravnih savjeta, revizije ili savjetodavnih usluga unutrašnje kontrole ili inženjerskih usluga koje bi zahtijevale posebne licence.
- rad vikendom, osim ako to ne uputi i odobri Inženjerov menadžer isporuke

### **Odgovornosti klijenata**

- Pružanje Azure AD računa samo za oblak s dopuštenjima globalnog administratora, prema potrebi.
- Operativno rešenje za daljinsku implementaciju potrebnih alata za zadatak Odgovora na incident (npr. SCCM, Active Directory GPO ili drugo).
- Implementacija specijalizovanih analitičkih alata, naznačenih i obezbjeđenih od strane tima Microsofta za isporuku usluga podrške kiberbezbjednosti. Alati koji su potrebni za svaki pojedinačni zadatak detaljno će opisati tim za isporuku, a klijent će da (1) izvrši testiranje da bi obezbijedio da alati ne utiču na pouzdanost ili dostupnost bilo kog uređaja klijenta i (2) instalirati alate u skladu s obimom koji pruža Microsoft.
- Klijenti bi trebali samostalno provjeriti da li su Microsoftove usluge podrške kiberbezbjednosti pokrivene njihovom polisom osiguranja, ako je primjenjivo.
- Ako klijent zahtijeva da se usluge podrške kiberbezbjednosti izvode u proizvodnom okruženju klijenta ili s proizvodnim podacima, tada pre nego što Microsoft počne da radi u ovom okruženju i/ili s tim podacima, klijent mora da (1) pruži Microsoftu odgovarajuća uputstva i klijentove nadzorne resurse za interfejs s ovim okruženjem i/ili podacima i (2) osigura da ima valjanu bezbjednosnu kopiju okruženja i/ili podataka.

- Potpuno osnaživanje osoba koje odgovaraju na bezbjednosne incidente da u potpunosti provedu forenzičke procese istraživanja i postupke koje koriste kao dio svojih standardnih protokola, bez opterećenja koje stvaraju treće strane, kao što su drugi dobavljači odgovora na incidente. Svaki neuspjeh klijenta da u potpunosti ovlasti Microsoft da obavlja svoj posao može dovesti do kašnjenja usluge ili neadekvatnog ishoda.
- Za Vježbu bezbjednosna kriza i odgovor, klijent prihvata da se bilo koji materijali ili snimke proizvedeni kao rezultat ove vežbe tretiraju kao povjerljive informacije, koriste samo u unutrašnje poslovne svrhe klijenta i da se ne distribuiraju, prikazuju ili na drugi način prenose bilo kojoj trećoj strani bez Microsoftovog prethodnog pismenog pristanka. Nadalje, klijent neće menjati, uklanjati ili skrivati bilo kakva obavještenja, uključujući obavještenja o pravima intelektualnog vlasništva, u ili na navedenom materijalu.

## 2.4 Podrška za više država

### Pregled usluga podrške za više zemalja

Zajedno sa uslugama Microsoft Unified Enterprise Support, podrška za više zemalja pruža vam podršku na više lokacija za podršku, kao što je opisano u vašem radnom nalogu (ili radnim nalogima). Slijedi opis strukture podrške za više država:

- **Primarna lokacija klijenta:** Ovo je lokacija za podršku na kojoj ste u radnom nalogu ugovorili Microsoftovu podršku ulazne migracije.
- **Sekundarna lokacija klijenta:** Ovo je lokacija za podršku navedena na radnom nalogu za pružanje Microsoft Unified Enterprise usluga, koja se razlikuje od primarne lokacije za podršku i ima pravo za uslugu koju ste kupili za tu lokaciju.

### Kako da kupite

Ovaj USSD opisuje dostupne usluge podrške za više zemalja. Određene usluge i povezana količina, ako je primjenjivo, biće navedeni u povezanom radnom nalogu prema lokaciji za podršku.

Ovde opisane usluge mogu se isporučiti na vaše lokacije (lokacije) za podršku naznačene u radnom nalogu osnovne lokacije i, prema potrebi, dodijeljene od strane domaćina, kao dio vašeg ugovora o Microsoft Unified Enterprise Support sa sljedećim izmjenama:

- **Usluge osnovnog paketa:** Ako nije drugačije naznačeno, usluge osnovnog paketa (one označene sa "✓") će biti dostupne na vašim naznačenim lokacijama za podršku ili onako kako ih je domaćin dodelio na lokaciji naloga za podršku.
  - **Reaktivne usluge:** Reaktivne usluge mogu se pružati na daljinu na lokacijama koje nisu, uključujući i domaćina, osim sljedećeg.
  - **Upravljanje pružanjem usluga (SDM):** Kao što je naznačeno u vašem radnom nalogu, SDM se može isporučiti naznačenim lokacijama za podršku i osnovne lokacije. Dostupnost SDM usluga koje su uključene u vaš osnovni paket dodijeliće primarna lokacije klijenta, a njima će upravljati menadžer računa za uspjeh klijenta. Isporuka SDM-a biće ograničena na radno vrijeme primarne lokacije klijenta. Dodatne SDM usluge će biti dodate nakon što kupite dodatne usluge ili poboljšane usluge i rješenja.

- **Dodatni SDM:** Dodatni SDM resursi mogu se kupiti za primarne lokacije podrške ili sekundarne lokacije podrške, kako je naznačeno u radnom nalogu, i biće dostavljeni na naznačeno mjesto podrške. Ovisno o dostupnosti resursa i gore navedenom.

Dostupnost opcionih usluga (one označene sa “+” u tablicama podrške) kako slijedi:

- **Proaktivne usluge**
  - Možda ispunjavate uslove za proaktivne usluge, čija će količina biti navedena na vašem radnom nalogu i dostupna na lokacijama za podršku naznačenim u vašem radnom nalogu, osim u zemljama izuzetaka,
  - Proaktivne usluge za lokaciju izuzetka od poreza biće identifikovane u Radnom nalogu za taj downstream ugovor.
- **Usluge održavanja – Analiza osnovnog uzroka:** Kupljene usluge biće dostupne osoblju na naznačenim lokacijama podrške.
- **Savjetnik za tehničku podršku (STA):** STA usluge će biti dostupne na lokacijama podrške naznačenim u vašem radnom nalogu, osim u zemljama izuzetaka i zavise od dostupnosti resursa.
- **Poboljšane usluge i rješenja:** Sve poboljšane usluge i rješenja mogu se kupiti za upotrebu na primarnim lokacijama podrške ili sekundarnim lokacijama podrške. Podliježe dostupnosti. Mogu da važe druga ograničenja.
- Ostale kupljene usluge podrške biće dostupne na lokacijama za podršku kako su naznačene u vašem radnom nalogu.

### **Dodatni uslovi i podrška za više zemalja**

Pored navedenih uslova i odredbi ovde i u vašem radnom nalogu, naša dostava usluga, kao što je navedeno u ovde se zasniva na sljedećim preduslovima i pretpostavkama:

- Možemo da odobrimo osoblju na lokaciji koja nije određena za podršku da učestvuju u daljinski pruženim proaktivnim uslugama koje su kupljene za primarnu lokaciju klijenta ili sekundarnu i koje su naznačene u radnom nalogu. Takvo učešće biće dozvoljeno po nahođenju kompanije Microsoft.
- Proaktivni krediti mogu se razmjenjivati samo između primarnih i sekundarnih lokacija podrške koje su navedene u vašem radnom nalogu, osim kako je napomenuto. Sve razmjene će se izvršiti na osnovu trenutnih valuta i cijena za proaktivne kredite na odgovarajućim lokacijama podrške. Trenutne cijene može pružiti vaš predstavnik kompanije Microsoft Services. Sve razmjene koje rezultiraju djelimičnim proaktivnim kreditima biće zaokružene na najbližu jedinicu. Proaktivni krediti se ne smiju razmjenjivati u ili iz zemalja izuzetaka.
- Kupac je jedini odgovoran za sve poreske obaveze koje nastanu zbog distribucije ili razmjene kupljenih usluga podrške između primarnih i sekundarnih lokacija podrške.
- Promjene usluga ili zamjene izvršene tokom trajanja naloga mogu zahtijevati pismeni dogovor.

- **Konsolidovana naplata:** Ako nije drugačije naznačeno, izdaće se pojedinačna faktura za pripadajući iznos, uključujući sve usluge za sve lokacije za podršku naznačene u vašem radnom nalogu. Porez će se zasnivati na procjeni potpisnika kompanije Microsoft i vaše primarne lokacije podrške. Kupac je jedini odgovoran za sve dodatne poreze koji se duguju.
- **Izuzeci za konsolidovanu naplatu:** Usluge kupljene za isporuku u Republici Indiji, Narodnoj Republici Kini, Republici Kini (Tajvan), Republici Kini (Hong Kong), Republici Koreji, Japanu, Novom Zelandu, Makau i Australiji (**sve zemlje za izuzetak**) svaka od njih mora imati zasebni radni nalog u kom su navedene usluge koje će se isporučivati na toj lokaciji podrške. Usluge će biti fakturisane na odgovarajućoj lokaciji podrške i uključivat će sve važeće lokalne poreze.

## 2.5 Dodatni uslovi i odredbe

Usluge Microsoft Unified podrške se pružaju na osnovu sljedećih preduslova i pretpostavki.

- Osnovne reaktivne usluge se pružaju daljinski na lokaciju(e) kontakt osoba za podršku koje ste odredili. Sve usluge se pružaju daljinski u zemlji navedenoj na radnom nalogu, osim ukoliko se ne definiše drugačije napismeno.
- Osnovne reaktivne usluge se pružaju na engleskom jeziku i, kada je to dostupno, na jeziku koji vi govorite. Sve usluge se pružaju na jeziku koji se govori na lokaciji na kojoj se pružaju Microsoft usluge ili na engleskom jeziku, osim u slučaju da se dogovori drugačije napismeno.
- Mi pružamo podršku za sve verzije Microsoft softvera i usluga na mreži generalno dostupnih u komercijalnoj prodaji koje ste vi kupili i ta podrška je definisana u okviru deklariranih upisa za licenciranje i sporazuma i/ili ID računa za plaćanje u Dodatku A vašeg radnog naloga, navedenih u Uslovima proizvoda, koje kompanije Microsoft povremeno objavljuje na <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ili na lokaciji pravnog nasljednika kojeg odredi korporacija Microsoft), osim ukoliko nije drugačije definisano u radnom nalogu, u prilogu ovom opisu usluga podrške i konsaltinga ili ako nije specifično isključeno na vašem portalu podrške na mreži na stranici <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Ne pruža se podrška za preliminarne ili beta verzije proizvoda, osim u slučaju da je drugačije navedeno u prilogu.
- Pravo na sve usluge, uključujući sve dodatne usluge kupljene kao dio radnog naloga i tokom perioda važenja istog, se gubi ako se usluge ne iskoriste tokom perioda važenja odgovarajućeg radnog naloga.
- Planiranje usluga zavisi od dostupnosti resursa, a radionice mogu da se otkazu ukoliko ne bude dovoljno registrovanih učesnika.
- Na vaš zahtjev možemo da pristupimo vašem sistemu preko daljinske veze i analiziramo problem. Naše osoblje će pristupati samo onim sistemima za koje ste odobrili pristup. Da biste koristili pomoć preko daljinske veze, morate da nam odobrite odgovarajući pristup i obezbijedite neophodnu opremu.
- Za pružanje određenih usluga može biti potrebno da sačuvamo, obradimo i pristupimo vašim korisničkim podacima. U tom slučaju, mi koristimo tehnologije koje je odobrila korporacija Microsoft i koje su u skladu sa našim procesima i smjernicama za zaštitu podataka. Ako želite da koristimo tehnologije koje nije odobrila korporacija Microsoft, saglasni ste sa tim da ste isključivo vi odgovorni za integritet i bezbjednost korisničkih podataka i da korporacija Microsoft ne preuzima nikakvu odgovornost za korišćenje tih tehnologija.

- Ako zahtijevate otkazivanje ranije planirane usluge, korporacija Microsoft može da naplati naknadu za otkazivanje koja može da iznosi do 100% od cijene usluge, ako se otkazivanje ili promjena plana obave putem obavještenja poslatog u periodu kraćem od 14 dana od prvobitnog planiranog datuma za pružanje usluge.
- Kada kupujete dodatne usluge, možemo zahtijevati uključivanje upravljanja pružanjem usluge, kako bi se pružanje usluge olakšalo.
- Ako ste poručili jedan tip usluge i želite da ga zamijenite drugim tipom, možete da primijenite ekvivalentnu vrijednost na alternativnu uslugu, ako je takva mogućnost dostupna i dogovorena sa resursom za pružanje usluge.
- U vašoj zemlji ne moraju nužno biti dostupne sve dodatne usluge. Obratite se vašem resursu za pružanje podrške za detalje.
- Saglasni ste sa tim da jedini kôd koji nije u vlasništvu korporacije Microsoft koji možete da nam dostavite je kôd čiji ste vi vlasnik.
- Usluge mogu da uključuju isporučevine usluga, savjete i smjernice u vezi sa kodom u vašem vlasništvu ili od Microsofta, ili direktno pružanje drugih usluga podrške.
- Kada pruža reaktivne usluge, Microsoft ne pruža bilo koju vrstu koda, osim uzorka koda.
- Kupac će preuzeti svu odgovornost za rizike povezane sa primjenom i održavanjem bilo kog koda koji se pruža u obavljanju usluga podrške.
- Za kupljene usluge mogu postojati minimalni zahtjevi za platformu.
- Usluge možda ne mogu biti dostavljene vašim klijentima.
- Kad su posjete vašoj lokaciji uzajamno dogovorene bez plaćanja unaprijed, mi ćemo vam naplatiti razumne putne troškove i troškove.
- Sve kupljene usluge podrške za GitHub pruža GitHub, Inc., podružnica Microsoft Corporation u njenom isključivom vlasništvu. Bez obzira na suprotne odredbe u radnom nalogu, GitHub izjava o privatnosti dostupna na [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) i GitHub dodatak o zaštiti podataka i prilog o bezbjednosti dostupan na [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) će važiti za vašu kupovinu usluga podrške za GitHub.
- U odgovarajućim priložima mogu biti definisani dodatni preduslovi i pretpostavke.

## 2.6 Vaše odgovornosti

Optimizacija prednosti usluga Microsoft Unified podrške zavisi od toga da li ste ispunili sljedeće obaveze, pored onih koje su navedene u odgovarajućim priložima. Ukoliko ne ispunite sljedeće obaveze, može doći do zastoja u radu usluge:

- Imenovaćete administratora za usluge podrške koji je odgovoran za predvođenje vašeg tima i upravljanje svim aktivnostima podrške i internim procesima upućivanja zahteva za podršku kod incidenata nama.
- Ako kupite Usluge podrške za više zemalja, od vas će biti potrebno da odredite imenovanog administratora usluga podrške za vašu primarnu lokaciju podrške koji je odgovoran za vođenje vašeg lokalnog tima i upravljanje svim vašim lokalnim aktivnostima podrške i internim procesima za podnošenje zahteva za incident u vezi sa podrškom nama. Od vas će



možda biti potrebno da odredite imenovanog administratora usluga podrške u drugim lokacijama za podršku.

- Po potrebi možete odrediti imenovane kontakte za reaktivnu podršku koji su odgovorni za kreiranje zahtjeva za podršku putem Microsoft veb lokacije za podršku ili telefonom. Administratori oblaka za vaše usluge u oblaku takođe mogu da upućuju zahtjeve za podršku za oblak preko odgovarajućih portala za podršku.
- Kod zahtjeva za podršku za onlajn usluge, administratori oblaka za vaše usluge zasnovane na oblaku moraju da podnesu zahtjeve putem primjenjivog portala za podršku za onlajn usluge.
- Prilikom prosljeđivanja zahtjeva za uslugu, vaši kontakti za reaktivnu uslugu moraju da imaju osnovni uvid u problem o kome je riječ i moraju umjeti da ga opišu da bi pomogli korporaciji Microsoft u dijagnostici i rješavanju problema. Ovi kontakti bi trebalo da posjeduju odgovarajuće znanje o Microsoft proizvodima i vašem Microsoft okruženju da bi pomogli u rješavanju sistemskih problema i da bi pomogli korporaciji Microsoft u analizi i rješavanju zahtjeva za uslugu.
- Kada podnesete zahtjev za uslugu, od vaših kontakata reaktivne podrške se može zahtijevati da obave postupke za određivanje problema i aktivnosti za rješavanje problema, ako mi to zatražimo. To može da uključuje identifikovanje tragova mreže, evidentiranje poruka o grešci, prikupljanje informacija o konfiguraciji, promjenu konfiguracija proizvoda, instaliranje novih verzija softvera ili novih komponenti ili promjenu procesa.
- Pristajete na to da zajedno sa nama planirate korišćenje usluga, na osnovu usluga koje ste kupili.
- Pristajete na to da nas obavijestite o bilo kojoj promjeni u imenovanim kontaktima koji su naznačeni u vašem radnom nalogu.
- Vi ste odgovorni za to da kreirate rezervne kopije podataka i rekonstruišete izgubljene ili izmijenjene datoteke nakon kritičnih kvarova. Takođe, odgovorni ste za primjenu neophodnih procedura za zaštitu integriteta i bezbjednosti softvera i podataka.
- Pristajete na to da, kada je to moguće, učestvujete u anketama o zadovoljstvu klijenata koje vam možemo povremeno slati i koje se odnose na usluge.
- Vi ste u obavezi da platite sve troškove puta i druge troškove za svoje zaposlene i ugovarače.
- Vaš resurs pružanja usluge može da zatraži od vas da ispunite druge obaveze vezane za uslugu koju ste kupili.
- Kada koristite usluge u oblaku kao dio ove podrške, morate ili da kupite ili da imate postojeću pretplatu ili plan podataka za odgovarajuću uslugu na mreži.
- Pristajete da podnesete zahtjeve za proaktivne usluge i poboljšane usluge i rješenja, zajedno sa svim potrebnim ili primjenjivim podacima, najkasnije 60 dana prije datuma isteka važećeg radnog naloga.
- Pored navedenih uslova i odredbi ovde i u vašem radnom nalogu, naša dostava usluga, kao što je navedeno u ovde se zasniva na slejedećim predušlovima i pretpostavkama.

© 2023. Microsoft Corporation. Sva prava zadržana. Korišćenje ili distribucija ovog materijala bez izričitog odobrenja korporacije Microsoft Corp. je strogo zabranjena.

Microsoft i Windows su registrovani žigovi korporacije Microsoft u Sjedinjenim Državama i/ili drugim zemljama.

Nazivi stvarnih preduzeća i proizvoda pomenutih u ovom tekstu mogu biti žigovi svojih vlasnika.