

# Microsoftova objedinjena podrška za Enterprise usluge i opis savjetodavnih usluga (USSD)

srpanj 2021

# Sadržaj

1	O ovom dokumentu .....	3
2	Usluge podrške .....	4
	<b>2.1 Kako kupiti .....</b>	<b>4</b>
	<b>2.2 Opis usluga .....</b>	<b>5</b>
	2.2.1 Proaktivne usluge .....	5
	2.2.2 Reaktivne usluge .....	10
	2.2.3 Upravljanje pružanjem usluga .....	13
	<b>2.3 Poboljšane usluge i rješenja .....</b>	<b>15</b>
	2.3.1 Namjenska tehnička podrška .....	15
	2.3.2 Brzi odgovor .....	16
	2.3.3 Upravljanje Azure događajem .....	17
	2.3.4 Office 365 Engineering Direct .....	18
	2.3.5 Podrška razvojnog programera .....	19
	2.3.6 Podrška za ključne zadatke .....	19
	<b>2.4 Podrška za više država .....</b>	<b>19</b>
	Pregled usluga za više država .....	19
	Kako kupiti .....	19
	Dodatne odredbe i uvjeti podrške za pojedinu zemlju .....	20
3	Dodatni uvjeti .....	21
4	Vaše obveze .....	23

# 1 O ovom dokumentu

Objedinjena Microsoftova podrška za Enterprise usluge i opis savjetodavnih usluga pruža vam informacije o profesionalnim uslugama koje možete kupiti od Microsofta.

Upoznajte se s opisima usluga koje kupujete, uključujući eventualne preuvjete, izjave o isključenju odgovornosti, ograničenjima i svojim obvezama. Usluge koje kupujete bit će navedene u vašem Radnom nalogu za usluge Enterprise (Radni nalog) ili u drugoj primjenjivoj Specifikaciji usluga koja upućuje na ovaj dokument i njezin je sastavni dio.

Sve usluge navedene u ovom dokumentu nisu dostupne globalno. Pojednosti o tome koje su usluge dostupne za kupnju na vašoj lokaciji zatražite od svojeg predstavnika za Microsoftove usluge. Dostupne usluge podložne su promjeni.

## 2 Usluge podrške

Microsoft Unified Support Services (usluge podrške) je sveobuhvatni skup usluga podrške koji pomaže ubrzati vaše putovanje do oblaka, optimizirati vaša IT rješenja i uporabu tehnologija za ostvarivanje novih poslovnih prilika u bilo kojem stadiju IT životnog ciklusa. Usluge podrške uključuju:

- Proaktivne usluge pomažu poboljšavanju stanja vaše IT infrastrukture i operacija
- Upravljanje pružanjem usluga za omogućivanje planiranja i primjene
- Prioritetne usluge rješavanja problema 24 sata dnevno 7 dana u tjednu za brz odgovor radi skraćivanja prekida rada

### 2.1 Kako kupiti

Usluge podrške dostupne su u sklopu osnovnog paketa kao dodatne ili poboljšane usluge i rješenja dostupna za kupnju u sklopu postojećeg osnovnog paketa navedenog na popisu Radnog naloga za usluge Enterprise kako je opisano u nastavku.

Stavka	Opis
Osnovni paket	Kombinacija proaktivnih, reaktivnih i upravljanja pružanja usluga koje podržavaju Microsoft proizvode i/ili mrežne usluge za uporabu u vašoj organizaciji. Vaš osnovni paket uključuje Flex Allowance* za dodavanje proaktivnih usluga (označenih sa „+“), poboljšane usluge i rješenja za usluge i/ili proaktivne usluge klijentima Vašem osnovnom paketu. Osnovni paket uključuje usluge označene s "✓" u ovom odjeljku.
Dodatne usluge	Dodatne usluge podrške možete dodati vašem osnovnom paketu tijekom trajanja vašeg Radnog naloga i označene su s „+“ u ovom odjeljku.
Poboljšane usluge i rješenja	Usluge podrške, koje obuhvaćaju određeni Microsoft proizvod IT sustav kupca, možete dodati vašem osnovnom paketu tijekom trajanja vašeg Radnog naloga i označene su s „+“ u ovom odjeljku.
Podrška za više država	Podrška za više država pruža vam podršku na više lokacija podrške, kao što je opisano u vašem radnom nalogu (ili radnim nalogima).

\*Flex Allowance je prilagodljivi dio cjenika Vašeg osnovnog paketa, koji se može primijeniti za kupovinu Proaktivnih usluga, poboljšanih usluga i rješenja, Proaktivnih kredita ili Proaktivnih usluga klijentima u trenutku kupovine usluge. Vaš zastupnik Microsofta omogućit će korištenje dijela cjenika Vašeg osnovnog paketa kao Flex Allowance (prilagođene cijene). Primjenjuju se sljedeći uvjeti za dodjelu Vašeg Flex Allowance:

- Do 20% prilagođenog cjenika primjenjivo je na kupovinu Proaktivnih kredita ili Proaktivnih usluga klijentima.
- Prilagođene cijene ne mogu se koristiti za usluge upravljanja izvršenjem usluga, prema definiciji iz ovog dokumenta.
- Sve poboljšane usluge i rješenja kupljena sa Flex Allowance će se dokinuti ukoliko se ne koriste unutar roka važećeg Radnog naloga.
- Sve dostupne prilagođene cijene moraju se dodijeliti do trenutka izvršenja ugovora ili će se izgubiti.

## 2.2 Opis usluga

U ovom odjeljku opisani su predmeti koji se kombiniraju za formiranje vašeg paketa usluga podrške. Također, navedene su usluge koje možete dodati vašem osnovnom paketu ili tijekom trajanja Sporazuma o pružanju usluga.

### 2.2.1 Proaktivne usluge

Proaktivne usluge pomažu u sprječavanju problema u vašem Microsoftovu okruženju i zakazuju se kako bi se osigurala dostupnost resursa i isporuka tijekom trajanja važećeg Radnog naloga. Proaktivne usluge koje slijede dostupne su prema popisu u nastavku ili su navedene na vašem radnom nalogu.

#### Usluge planiranja

Usluge planiranja pružaju procjene i recenzije vaše trenutačne infrastrukture, podataka, aplikacija i sigurnosnog okruženja radi lakšeg planiranja ispravljanja nedostataka, nadogradnje, migracije, uvođenja ili primjene rješenja na temelju vaših željenih ishoda.

Planiranje vrste usluga	Planiranje
<b>Dokaz koncepta</b>	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti

**Dokaz koncepta:** angažman kojim se pružaju dokazi koji klijentima omogućuju procjenu izvedivosti predloženog tehničkog rješenja. Dokaz može biti u obliku funkcionalnih prototipova, dokumenata i dizajna, no obično to nisu isporučeni materijali spremni za produkciju.

### Usluge primjene

Usluge primjene pružaju tehničku stručnost, kao i stručnost za vođenje projekata radi poboljšavanja dizajna, uvođenja, migracije, nadogradnje i primjene rješenja Microsoftove tehnologije.

Primjena vrste usluga	Planiranje
<b>Usluge integracije</b>	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

**Usluge integracije:** Izravan angažman s Microsoftovim inženjerom za pružanje pomoći oko primjene, migracije, nadogradnje ili razvoja značajke. To može uključivati pomoć pri planiranju i validaciji dokaza koncepta ili proizvodnog radnog opterećenja pri uporabi Microsoftovih proizvoda.

### Usluge održavanja

Usluge održavanja pomažu u sprječavanju problema u vašem Microsoftovu okruženju i obično se ugovaraju prije pružanja usluge kako bi se osigurala dostupnost resursa.

Održavanje vrste usluga	Planiranje
<b>Procjena na zahtjev</b>	✓
<b>Program procjene</b>	+
<b>Izvanmrežna procjena</b>	+
<b>Proaktivni nadzor</b>	+
<b>Programi proaktivnih operacija (engl. Proactive Operations Programs, POP)</b>	+
<b>Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga (RAP kao usluga)</b>	+

✓ - Uključeno u vaš osnovni paket.

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

**Procjena na zahtjev:** Pristup samoposlužnoj, mrežnoj, automatiziranoj platformi za procjenjivanje koja koristi analizu zapisnika za analiziranje i procjenu implementacije vaše Microsoftove tehnologije. Procjene na zahtjev obuhvaćaju ograničene tehnologije. Uporaba ove usluge procjene zahtjeva aktivnu Azure uslugu s adekvatnim podatkovnim ograničenjima za omogućivanje usluge procjene na zahtjev. Microsoft će pružiti uslugu jednokratne pomoći kako bi omogućio postavljanje usluge. Zajedno s procjenom na zahtjev te za dodatnu naknadu,

dostupan je Microsoftov inženjer na lokaciji (do dva dana) ili udaljen Microsoftov inženjer (do jednog dana) za pružanje pomoći kod analize podataka i određivanja prioriteta za ispravljanje podataka u skladu sa Sporazumom o pružanju usluga. Procjene na lokaciji nisu dostupne na svim geografskim područjima.

**Program procjene:** Procjena dizajna, postupaka tehničke primjene, radnji ili upravljanje promjenom za vaše Microsoft tehnologije u odnosu na postupke koje preporučuje Microsoft. Nakon izvršenja procjene, Microsoftov stručnjak izravno će surađivati s vama na rješavanju mogućih problema i izraditi izvješće s tehničkom procjenom vašeg okruženja, koja procjena može uključiti plan popravka.

**Izvanmrežna procjena:** Automatska procjena vaše primjene Microsoft tehnologije s podacima prikupljenim na daljinu ili koje na vašoj lokaciji prikupi Microsoftov inženjer. Microsoft analizira prikupljene podatke s pomoću lokalnih alata te vam isporučujemo izvješće s rezultatima analize i preporukama za ispravljanje nedostataka.

**Proaktivni nadzor:** Isporuka alata za nadzor tehničkih operacija i preporuka za prilagodbu Vaših postupaka upravljanja poslužiteljskim incidentima. Ova usluga pomaže vam izraditi matrice incidenata, izvesti veće preglede incidenata te izraditi dizajn za održivog inženjerskog tima.

**Programi proaktivnih operacija (engl. Proactive Operations Programs, POP):** Pregled vaših postupaka planiranja, dizajna, primjene ili operativnih postupaka zajedno s vašim osobljem u odnosu na Microsoftove preporučene postupke. Navedeni se pregled provodi lokalno ili udaljeno, a pruža ga Microsoftov resurs podrške.

**Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga (RAP kao usluga):** Automatska procjena vaše primjene Microsoft tehnologije s daljinski prikupljenim podacima. Microsoft analizira prikupljene podatke za izrađivanje izvještaja koji sadrži preporuke za ispravljanje. Ova je usluga dostupna za isporuku na licu mjesta ili na daljinu.

## Usluge optimizacije

Usluge optimizacije usmjerene su na ciljeve optimalnog iskorištavanja klijentova ulaganja u tehnologiju. Te usluge mogu uključivati udaljeno administriranje usluga u oblaku, optimizaciju uvođenja mogućnosti Microsoftova proizvoda koje provode krajnji korisnici i osiguravanje otporne strukture sigurnosti i identiteta.

Optimizacija vrste usluga	Planiranje
<b>Usluge uvođenja</b>	+
<b>Usluge usmjerene na razvoj</b>	+
<b>Upravljanje IT uslugama</b>	+
<b>Sigurnosne usluge</b>	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

**Usluge uvođenja:** Usluge podrške pri uvođenju pružaju paket usluga koje vam pomažu procijeniti mogućnost svoje organizacije da izmijeni, nadzire i optimizira promjene povezane s Vašom kupljenom Microsoftovom tehnologijom. To uključuje podršku u razvoju i primjeni vaše

usvojene strategije oko ljudske strane promjene. Kao podršku za program uvođenja klijenti dobivaju pristup stručnim resursima i povezanim praksama koje preporučuje Microsoft.

**Usluge usmjerene na razvoj:** Usluge dostupne kao pomoć vašem osoblju u izradi, primjeni i podršci za aplikacije izrađene uz pomoć Microsoft tehnologija.

**Uvidi u usluge za razvojne inženjere:** Godišnja procjena praksi namijenjenih za razvijanje vaše aplikacije i pružanje pomoći potrošačima s preporučenim praktičnim smjernicama za razvijanje aplikacija i rješenja na Microsoft platformama.

**Podrška u području razvoja:** Pruža pomoć u stvaranju i razvijanju aplikacija s Microsoft tehnologijama na Microsoft platformama koje koriste alate za razvoj i Microsoft tehnologije a prodaje se kao i kvaliteta sati napisanih u vašem radnom nalogu.

**Upravljanje IT uslugama:** Paket usluga osmišljen kao pomoć u razvijanju postojećeg IT okruženja putem suvremenih pristupa upravljanju uslugama koji omogućuju bolje inovacije, fleksibilnost, kvalitetu i poboljšanja u pogledu radnih troškova. Suvremene usluge za upravljanje IT uslugama mogu se pružiti putem udaljenih ili lokalnih savjetodavnih sesija ili radionica kako bi se osigurala optimiziranost vaših postupaka nadzora, upravljanja incidentima ili korisničke službe, za upravljanje dinamikom usluga utemeljenih na oblaku pri premještanju aplikacije ili usluge u oblak. Upravljanje IT uslugama može predstavljati element prilagođenog programa usluga podrške koja je dostupna za dodatnu naknadu i može biti definirana kao dodatna usluga i mora biti navedena u vašem radnom nalogu.

**Sigurnosne usluge:** Microsoftov portfelj sigurnosnih usluga uključuje četiri istaknuta područja: sigurnost i identitet u oblaku, mobilnost, bolju zaštitu informacija i sigurnu infrastrukturu. Sigurnosne usluge pomažu klijentima da razumiju kako zaštititi i inovirati svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke s obzirom na unutarne i vanjske prijetnje. Usluge za sigurnost element su prilagođenih programa usluga podrške dostupnih uz dodatnu naknadu i definiraju se u prilogu na koji se poziva vaš radni nalog.

## Obrazovne usluge

Usluge obrazovanja pružaju obuku koja pomaže poboljšati tehničke i operativne vještine vašeg osoblja za podršku putem uputa na web-mjestu, na mreži ili na zahtjev.

Vrsta obrazovnih usluga	Planiranje
<b>Izobrazba na zahtjev</b>	✓
<b>Web-prijenosi</b>	✓
<b>Predavanja „Chalk talk“</b>	+
<b>Radionice</b>	+

✓ - *Uključeno u vaš osnovni paket.*

⊕ - *Dodatna usluga koja se može kupiti.*

**Izobrazba na zahtjev:** Pristupite kolekciji materijala za online izobrazbu i online laboratorijima iz digitalne platforme knjižnice radionica razvijene od strane inženjera podrške.

**Web-prijenosi:** Pristup Microsoft vođenim edukacijskim sesijama dostupnima u širokom odabiru podrške i teme vezane za Microsoft tehnologiju isporučenu daljinski i online.

**Predavanja „Chalk talk“:** Kratke interaktivne usluge, obično jednodnevne sesije koje obuhvaćaju teme u vezi s proizvodima i podrškom u obliku predavanja i demonstracija, a vodi ih Microsoftov inženjer osobno ili online.

**Radionice:** Sesije tehničke obuke napredne razine, dostupne za širok raspon tema u vezi s podrškom i Microsoft tehnologijama, a koje pruža Microsoftov inženjer osobno ili online. Radionice se kupuju po sudioniku ili kao posebna isporuka za vašu organizaciju, kako je navedeno u vašem Radnom nalogu. Radionice se ne mogu snimati bez izričitog dopuštenja društva Microsoft u pisanom obliku.

### Dodatne proaktivne usluge

Vrste dodatnih proaktivnih usluga	Planiranje
<b>Prilagođene proaktivne usluge (usluge održavanja, optimizacije i izobrazbe)</b>	+
<b>Savjetnik za usluge tehnološke podrške</b>	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

**Prilagođene proaktivne usluge:** Opsežni angažman s Microsoft resursima za isporuku usluga u smjeru potrošača, osobno ili online koji sa druge strane nisu opisani u ovom dokumentu. Ovi angažmani obuhvaćaju tipove servisa kao što su održavanje, optimizacija i izobrazba.

**Savjetnik za usluge tehnološke podrške (STA):** Prilagođena usluga koja pruža tehnološku procjenu koja podržava poslovne ciljeve kupca, uključujući, ali ne ograničavajući se na, optimizaciju radnog opterećenja, usvajanje ili podršku, isporučen od Microsoftovog resursa. Ova usluga može uključivati plan i tehničke smjernice prilagođene okruženju kupca i poslovnim ciljevima.

Ostalo proaktivno	Planiranje
<b>Proaktivni krediti</b>	+

**Proaktivni krediti:** Vrijednost razmjene usluga označene su kao krediti u vašem radnom nalogu. Proaktivni krediti mogu se razmjenjivati za, ili primijeniti na, jednu ili više dodatnih usluga kao što je opisano u ovom dokumentu i u skladu s trenutnom stopom omogućenom od strane vašeg Microsoft predstavnika za usluge. Nakon odabira dodatne dostupne usluge odbit ćemo vrijednost te usluge od vašeg kreditnog salda zaokruženog na najbližu jedinicu.

## 2.2.2 Reaktivne usluge

Reaktivne usluge pomažu u rješavanju problema u vašem Microsoftovom okruženju i tipično se koriste na zahtjev. Slijedeće reaktivne usluge uključene su po potrebi za trenutne podržane Microsoft proizvode i online usluge, osim ako nije drugačije navedeno u vašem radnom nalogu.

Tipovi reaktivnih usluga	
<b>Savjetodavna podrška</b>	✓
<b>Podrška za rješavanje problema</b>	✓
<b>Upravljanje reaktivnom podrškom</b>	✓
<b>Proširena podrška za hitne popravke</b>	✓
<b>Podrška na lokaciji</b>	+
<b>Analiza korijenskog uzroka</b>	+
<b>Dodaci za upravljanje reaktivnom podrškom</b>	+
<b>Usluge podrške za kibernetisku sigurnost</b>	+

✓ - Uključeno u osnovni paket.

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

**Savjetodavna podrška:** podršku putem telefona u kratkom razdoblju (ograničeno na šest sati ili kraće) i za neplanirana pitanja za IT stručnjake. Savjetodavna podrška može obuhvaćati savjete, vođenje i prijenos znanja namijenjen za pružanje pomoći za primjenu i implementaciju Microsoft tehnologija na načine s kojima se mogu izbjeći uobičajeni problemi s podrškom i koji mogu smanjiti mogućnost pada sustava. Arhitektura, razvijanje rješenja i scenariji prilagođavanja su izvan opsega ovih savjetodavnih usluga.

**Podrška za rješavanje problema:** Ovo služi kao pomoć u rješavanju problema s posebnim simptomima do kojih dolazi tijekom korištenja Microsoft proizvoda što uključuje rješavanje određenog problema, poruke o greškama ili funkcije koje ne djeluju u skladu s Microsoft sustavima i programima. Incidenti se mogu prijaviti telefonom ili se mogu poslati preko mreže. Zahtjevi za podrškom za usluge i proizvode koji nisu pokriveni primjenjivim portalom za podršku online usluga upravljaju se s internetskog portala Microsoft Services.

Definicije ozbiljnosti i procijenjeno vrijeme odgovora od strane Microsofta navedeni su u donjim tablicama za odgovore na incidente.

Na vaš zahtjev možemo surađivati s dobavljačima tehnologija trećih strana kako bi mogli riješiti probleme interoperabilnosti s proizvodima od više dobavljača. Ipak, odgovornost je trećih strana da pružaju podršku za svoje proizvode.

Težina problema određuje razine odgovora u Microsoftu i početne procijenjene rokove za odgovor, kao i vaše obveze. Vi ste obvezni navesti učinak na poslovanje vaše organizacije, a u konzultaciji s nama Microsoft će odrediti odgovarajuću razinu težine problema. Možete zatražiti promjenu u razini težine problema tijekom razdoblja incidenta ako je to potrebno za poslovne svrhe.

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Težina problema 1</b></p> <p>Kritičan pad sustava:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja.</p> <p>Neophodna je hitna intervencija</p>	<p>Azurne komponente<sup>1</sup></p> <p>- Odgovor na prvi 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 dodijeljen nakon<sup>2</sup> sata</p> <p>Resursi na vašoj lokaciji dostupni su nakon 24 sata u dogovoru s potrošačem</p> <p>Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>3</sup></p> <p>Hitna eskalacija unutar Microsofta prema timovima za proizvode</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>3</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>
<p><b>Težina problema A</b></p> <p>Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava:</p> <p>Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</p> <p>Neophodna je intervencija unutar sat vremena</p>	<p>Odgovor na prvi poziv unutar sat vremena ili brže</p> <p>Resurs za kritične situacije dodijeljen nakon<sup>2</sup> sata</p> <p>Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>2</sup></p>	<p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>3</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>
<p><b>Težina problema B</b></p> <p>Umjereni utjecaj na poslovanje:</p> <p>Umjeren gubitak ili pad kvalitete razine usluga ali je nastavak poslovanja moguć u ograničenom opsegu</p> <p>Potrebna je intervencija u roku od dva sata unutar radnog vremena<sup>4</sup></p>	<p>Odgovor na prvi poziv u roku od dva sata ili brže</p> <p>Angažman isključivo unutar radnog vremena<sup>4</sup></p>	<p>Osiguravanje odgovarajućih resursa za podržavanje Microsoftova truda</p> <p>Pristup i odgovor tijela nadležnog za nadzor nad promjenama u roku od četiri sata unutar radnog vremena</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Težina problema C</b></p> <p>Manji utjecaj na poslovanje:</p> <p>Poslovanje se uglavnom nastavlja uz minimalna ili nikakva ograničenja usluga</p> <p>Potrebna je intervencija u roku od četiri sata unutar radnog vremena<sup>4</sup></p>	<p>Odgovor na prvi poziv u roku četiri sata ili brže</p> <p>Angažman isključivo unutar radnog vremena<sup>4</sup></p>	<p>Točni kontakt podaci odgovorne osobe nadležne za predmetni slučaj</p> <p>Odgovor unutar 24 sata</p> <p>Prijava je moguća telefonom i putem weba</p>

<sup>1</sup> Popis vremena za odgovor za vaše komponente Azure ne pokriva Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ni upravljanje obračunima i pretplatama.

<sup>2</sup> Voditelji za kritične situacije su pomoć pri brzom iznalaženju rješenja za probleme angažmanom na slučajevima, eskalacijom, dodjelom resursa i koordinacijom.

<sup>3</sup> Ovlašteni smo sniziti razinu težine problema ako nam niste u mogućnosti osigurati adekvatne resurse ili odgovarajuću brzinu odgovora kako biste nam omogućili nastavak rješavanja problema.

<sup>4</sup> Radno vrijeme obično je definirano od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu (LST), osim praznicima i vikendima. Radno vrijeme može se neznatno razlikovati u vašoj zemlji.

**Upravljanje reaktivnom podrškom:** Upravljanje reaktivnom podrškom omogućuje nadzor svih incidenata vezanih uz podršku za potrebe pravodobnog rješenja i visoke kvalitete podrške. Upravljanje pružanjem usluga koristit će se za upravljanje reaktivnom podrškom svih zahtjeva za podršku.

Prema prethodnim tablicama Odgovora za Jačinu problema za incidente B i C dostupna je usluga na zahtjev potrošača tijekom radnih sati od strane Microsoftovih resursa koji mogu i pružiti pristup obnovljenim podacima o eskalaciji na zahtjev. Za incidente ozbiljnosti problema razine 1, automatski se provodi proces povećane eskalacije. Resurs Microsofta bit će dodijeljen problemu i preuzet će odgovornost za tehnički napredak tako što pruža informacije o statusu i akcijskom planu.

Za produženo pokrivanje izvan radnog vremena možete kupiti dodatne sate upravljanja reaktivnom podrškom.

**Proširena podrška za hitne popravke:** Proširena podrška za hitne popravke omogućuje vam da zatražite hitne popravke za odabrani Microsoftov program koji je ušao u fazu proširene podrške fiksnog životnog ciklusa kako je i definirano u Pravilima na poveznici <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu:

- Proširena podrška za hitne popravke ograničena je na sljedeće vrste proizvoda:
  - Aplikacije: Ured
  - Dinamika: AX, CRM
  - Server: Exchange Server, SQL server, centar sustava (bez Configuration Managera), Windows poslužitelj
  - Sustavi: Windows client, Windows operativni sustavi
- Za redovne informacije o dostupnosti hitnih popravki koje nisu sigurnosne za određene verzije proizvoda pogledajte bilješke o životnom ciklusu proizvoda ovdje.

- Premda ulažemo komercijalno prihvatljive napore da odgovorimo na vaše zahtjeve za hitne popravke koji se ne odnose na zaštitu sigurnosti, potvrđujete da se mogu dogoditi slučajevi u kojima se hitni popravak ne može izraditi niti isporučiti.
- Hitni popravci namijenjeni su rješavanju vaših konkretnih problema i nisu testirani u odnosu na mogući ponovni nastanak konkretnog problema.
- Hitni popravci ne smiju se distribuirati nepovezanim trećim osobama bez našega izričitog pristanka u pisanom obliku.
- Vremena pružanje usluge hitnih popravaka za verzije koje nisu na engleskom jeziku mogu se razlikovati i mogu se primjenjivati naknade za lokalizaciju.
- Nećemo isporučiti dodatne značajke, funkcije, ažuriranja ili izmjene dizajna. Rješavamo samo probleme koji se odnose na odabrani proizvod koji može prouzročiti pad sustava, gubitak podataka ili probleme koji odstupaju od dokumentirane funkcionalnosti proizvoda.

**Podrška na lokaciji:** reaktivna podrška na lokaciji pruža pomoć na vašoj lokaciji. Ova usluga podložna je dostupnosti Microsoft resursa i zahtjeva dodatnu naplatu troškova po posjeti na lokaciji.

**Analiza korijenskog uzroka:** Na izričit zahtjev prije zatvaranja incidenta izvest ćemo strukturiranu analizu potencijalnih uzroka pojedinog tehničkog problema ili serije povezanih problema. Bit ćete odgovorni za suradnju s Microsoftovom ekipom za pružanje materijala poput zapisnika, mrežnog praćenja i druge dijagnostike. Analiza korijenskog uzroka dostupna je samo za određene Microsoftove tehnologije i mogu nastati dodatni troškovi.

**Dodaci za upravljanje reaktivnom podrškom:** Možda ćete trebati kupiti dodatno vrijeme za omogućavanje upravljanja reaktivnom podrškom. Ti resursi radit će na daljinu i isporučiti uslugu unutar radnog vremena, u vremenskoj zoni koja se dogovori u pisanom obliku. Ova usluga pruža se na engleskom jeziku, i kada je to dostupno, može biti omogućena na jeziku koji govorite. Ova usluga podložna je dostupnosti Microsoft resursa.

**Usluge podrške za računalnu sigurnost:** Pružaju specijaliziranu pomoć za računalnu sigurnost u reaktivnim i proaktivnim scenarijima („Usluge računalne sigurnosti“). Te usluge pomažu smanjiti rizik ciljanig računalnih napada, bolje se pripremiti za situacije krize sigurnosti ili ispitati i riješiti aktivno ugroženu sigurnost. Usluge računalne sigurnosti pružaju prilagođeni program usluga podrške, i mogu biti dostupne uz dodatnu naknadu i definiranu u Prilogu na koji se upućuje u vašem Radnom nalogu.

### 2.2.3 Upravljanje pružanjem usluga

Upravljanje pružanjem usluga (SDM) uključeno je u vaše usluge podrške, osim ako nije ovdje navedeno na drugi način ili u vašem radnom nalogu. Upravljanje pružanjem dodatnih usluga može se dodati nakon kupnje dodatnih usluga ili nakon poboljšanja usluga i rješenja.

SDM usluge se pružaju digitalno i od strane određenog upravitelja korisničkog računa za uspjeh. Ovaj resurs može pružati svoje usluge na daljinu ili na vašoj lokaciji.

#### Upravljanje pružanjem usluga

Dostupne su sljedeće SDM usluge:

Tipovi usluga upravljanja isporukom usluga	Planiranje
<b>Omogućavanje organizacije korisnika</b>	✓
<b>Vođenje ažuriranja sigurnosti i usluga vezanih uz Microsoft proizvode</b>	✓
<b>Razvoj i upravljanje programima</b>	✓
<b>Učitavanje objedinjene podrške poduzećima</b>	✓
<b>Program uspjeha u oblaku</b>	+
<b>Voditelj računa uspjeha s kupcima Razvojni inženjer</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Upravljanje odnosima izvršne uprave</b>	✓
<b>Dodatak za upravljanje isporukom usluga</b>	+
<b>Upravljanje pružanjem usluga na lokaciji</b>	+

✓ - *Uključeno u osnovni paket.*

+ - *Dodatna usluga koja se može kupiti.*

✓<sup>1</sup> - *Dodatne usluge koje može pružiti Microsoft.*

**Omogućavanje organizacije korisnika:** Smjernice i informacije koje ste pružili vašem administratoru službe podrške o tome kako upravljati korištenjem vaših usluga objedinjene podrške i pripremiti vas da koristite digitalnu i reaktivnu uslugu Unified Support.

**Vođenje ažuriranja sigurnosti i usluga vezanih uz Microsoft proizvode:** Informacije se dijele s vama o važnim nadolazećim značajkama i promjenama proizvoda i usluga, kao i sigurnosnim biltenima za Microsoftove tehnologije.

**Razvoj i upravljanje programima:** Aktivnosti osmišljene za planiranje, predlaganje i upravljanje uslugama programa podrške u vašoj organizaciji kako biste lakše ostvarili veću vrijednost ulaganja u Microsoftovu tehnologiju i usluge. Microsoft može preporučiti razne usluge koje će vam pomoći da postignete ključne poslovne i tehnološke rezultate, koristeći mogućnosti uključene u podršku za osnovni paket, kao i dodatne usluge koje možete kupiti.

**Učitavanje Unified Support:** (Nekada poznat kao Inicijativa podrške) Aktivnosti koje podržavaju vašu inicijativu u Unified Supportu, uključujući uvođenje i promociju samouslužnih mogućnosti na portalu internetske podrške, s ciljem osiguranja pravodobne uporabe usluga Unified Support.

**Program uspjeha u oblaku:** Usluge planiranja i isporuke koje vam pomažu postići specifične ishode u oblaku, osnažujući vas da ubrzate implementaciju, usvajanje i ostvarenu vrijednost Microsoftovih cloud tehnologija.

**Voditelj računa uspjeha s kupcima Razvojni inženjer:** Resurs podrške Microsofta usredotočen na razvoj, koji će davati strateške savjete i smjernice za ubrzanje inovacija i učinkovito putovanje kroz životni ciklus razvoja programa. Te ograničene resurse Microsoft može dodjeljivati u skladu s uvjetima.

**Upravljanje odnosima izvršne uprave:** (Nekada poznat pod imenom Pregled izvršenih i pruženih usluga.) Niz aktivnosti kojima se osigurava usklađenost tima za podršku tvrtke Microsoft sa strateškim prioritetima vaše organizacije i koji su uključeni u ključne donositelje poslovnih i tehnoloških odluka.

**Dodatak za upravljanje isporukom usluga:** Kao kupac napredne podrške ili podrške izvedbe možete odabrati kupnju dodatnih SDM resursa za kvalitetnije upravljanje pružanjem usluga kao dio predodređenog radnog opsega, koje nisu dodatno navedene u ovom dokumentu. Ovi resursi djeluju na daljinu ili na vašoj lokaciji. Ova usluga podložna je dostupnosti Microsoft resursa.

**Upravljanje pružanjem usluga na lokaciji:** Možete zatražiti posjete na licu mjesta od svog upravitelja korisničkog računa za uspjeh koje mogu zahtijevati dodatnu naplatu po posjetu. Ova usluga podložna je dostupnosti Microsoft resursa.

## 2.3 Poboľšane usluge i rješenja

U dodatku uslugama koje su dio osnovnog paketa ili su dio dodatnih usluga, mogu se kupiti slijedeće opcijske dodatne poboljšane usluge i rješenja. Poboľšane usluge i rješenja dostupni su uz dodatnu naknadu i mogu se navesti u prilogu na koji se poziva vaš radni nalog.

Usluga	Planiranje
<b>Namjenska tehnička podrška</b>	+
<b>Brzi odgovor</b>	+
<b>Upravljanje Azure događajem</b>	+
<b>O365 Direktna tehnička podrška</b>	+
<b>Napredni razvojni programer</b>	+ <sup>1</sup>
<b>Podrška za ključne zadatke</b>	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

+<sup>1</sup> - Dodatna usluga može se kupiti u ograničenim i maksimalnim količinama.

### 2.3.1 Namjenska tehnička podrška

**Namjenska tehnička podrška (DSE):** DSE usluge mogu se nabaviti kao predefinicirana ponuda ili kao blok prilagođenih sati koji se mogu upotrijebiti za pružanje proaktivnih usluga s određenim opsegom.

U slučaju kada se nabavljaju kao sati, DSE usluge odbijaju se zatim od vaših ukupnih kupljenih sati na temelju iskorištenih i pruženih sati.

Predefinicirane DSE ponude napravljene su i prilagođene vašem okolišu i pomažu vam u ostvarivanju željenih ciljeva. Te ponude uključuju potrebne unaprijed definirane proaktivne usluge.

Usluge DSE-a usmjerene su na sljedeća područja:

- Pomoć u održavanju i stvaranju dubljeg znanja o vašim trenutnim i budućim poslovnim potrebama i konfiguriranje okoliša za vaš informacijski okoliš i za optimizaciju izvedbe

- Proaktivne preporuke i dijeljenja za dokumente i za korištenje vaših usluga podrške te rezultata (e.g. podržani pregledi, provjere funkcionalnosti i zdravlja sustava, radionice i programi za procjenu rizika)
- Održavanje aktivnosti primjene i operacija u skladu s vašim planiranim i trenutačnim primjenama Microsoftovih tehnologija
- Unapređenje tehničkih i operativnih vještina vaših IT zaposlenika
- Razvoj i primjena strategija kojima se pomaže u sprječavanju budućih incidenata i povećava dostupnost sustava vaših Microsoftovih tehnologija
- Pomoć u utvrđivanju uzroka ponavljanja incidenata i davanje savjeta za sprječavanje dodatnih smetnji pri radu određenih Microsoftovih tehnologija

Bez obzira na način kupnje DSE usluga, resursi se raspoređuju, dobivaju prioritet i dodjeljuju na temelju sporazuma ugovornih strana tijekom sastanka za iniciranje angažmana, a dokumentirat će se u sklopu plana pružanja usluga.

### **Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu**

- Morate imati trenutni Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga kako bi se podržale vaše DSE usluge. Ako je vaš Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga istekao ili je prekinut, vaša DSE usluga će se prekinuti na isti datum.
- DSE usluge dostupne su tijekom normalnih radnih sati (09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, osim praznicima i vikendima).
- DSE uslugama pruža se podrška određenih Microsoftovih proizvoda i tehnologija koje ste odabrali i naveli u radnom nalogu.
- DSE usluge pružaju se za jednu lokaciju podrške na određenoj lokaciji podrške navedenoj u vašem radnom nalogu.

### **2.3.2 Brzi odgovor**

**Brzi odgovor:** Brzi odgovor pruža brzu i reaktivnu podršku za vaše cloud usluge preusmjeravajući incidente vezane za podršku tehničkim stručnjacima i omogućuje pristup informacijama o putu eskalacije radnim timovima cloud usluge.

Za usluge brzog odgovora koje su namijenjene vašim Microsoft Azure komponentama, morate poslati informacije o incidentu putem primijenjenih portala cloud usluge. Vaš zahtjev za podrškom za rješavanje problema bit će preusmjeren u red čekanja podrške za brze odgovore koja se sastoji od tima stručnjaka za cloud usluge. Da bi ovaj tim imao osnovno znanje o vašoj implementaciji, morate navesti dokumentaciju o osnovnoj implementaciji Azure i topologiji baze podataka, kao i planove skaliranja i uravnoteženja opterećenja gdje su dostupni. Iako incidenti mogu zahtijevati resurse od stručnjaka za standardnu podršku proizvoda za rješavanje, tim za brzi odgovor zadržava primarnu odgovornost za incidente 24x7x365.

Za vaše Azure komponente, vrijeme odgovora za rješavanje problema napisano je u donjoj tablici i zamjenjuje bilo koje očekivano vrijeme odgovora za podršku osnovnog paketa. Brzi odgovor ne pokriva Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure komunikacijske usluge ili upravljanje naplatama i pretplatama.

Kupnja brzog odgovora predmet je dostupnosti resursa. Pojednosti o dostupnosti potražite od svog upravitelja korisničkog računa za uspjeh.

Brz odgovor na ozbiljnost problema i situaciju	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Težina problema 1</b></p> <p>Kritičan pad sustava:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja</p> <p>Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</p> <p>Neophodna je intervencija u roku od 15 minuta</p>	<p>Odgovor na prvi poziv je u roku od 15 minuta ili manje</p> <p>Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>1</sup></p> <p>Pristup Microsoft stručnjaku<sup>2</sup></p> <p>Brza eskalacija u Microsoft na cloud radnim timovima</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	<p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>1</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p>
<p><b>Težina problema A</b></p> <p>Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava:</p> <p>Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</p>		

<sup>1</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za naše rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da ćemo smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu

<sup>2</sup> Usluge podrške za brzi odgovor u rješavanju problema dostupne su samo na engleskom.

### 2.3.3 Upravljanje Azure događajem

Microsoft Azure Event Management („AEM“) pruža poboljšanu podršku prije, tijekom i nakon kritičnih događaja s kupcima („Događaj“). Kritični događaj definira se kao razdoblje visokog poslovnog učinka i/ili prioritetnog zahtjeva klijenta koji zahtijeva najviše razine dostupnosti usluga i performansi. Događaje treba potvrditi s vašim upraviteljem računa za uspjeh kod kupaca najmanje 8 tjedana prije događaja.

AEM događaji podrške koji koriste ključne usluge Microsoft Azure. Pojednost rješenja i ono što rješavaju usluge Azure moraju se podijeliti s AEM timom puno prije stvarnog događaja, ali ne kasnije od doprinosa procjeni.

U sklopu aktivnosti koje prethode događaju, AEM tim će:

- Procijeniti i upoznati se s vašim rješenjem
- Identificirati moguće probleme i rizike koji utječu na vrijeme korisnika i stabilnost
- Odrediti željene ishode s perspektive elastičnosti
- Razviti i održavati plan pružanja usluga za rješenje

AEM tim za podršku dat će popis preporučenih i potrebnih akcija za rješavanje svih problema koji bi mogli utjecati na dostupnost rješenja ili performanse na dan događaja.

Tijekom događaja AEM tim će biti svjestan pojedinosti događaja i pripremiti se za rješavanje problema koji utječu na rješenje.

Možete zatražiti podršku za rješavanje problema za rješenje dva tjedna prije događaja, tijekom događaja i tjedan dana nakon događaja\*.

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Težina problema 1</b></p> <p>Kritičan pad sustava:</p> <p>Ugroženo poslovanje. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja</p> <p>Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</p> <p>Neophodna je intervencija u roku od 15 minuta</p>	<p>Reakcija na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brza eskalacija unutar Microsofta do timova za operacije u cloudu za sve usluge Microsoft Azure<sup>2</sup></p> <p>Upravitelj kritičnim situacijama dodijeljen je u roku od 30 minuta ili manje.</p> <p>Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>1</sup></p> <p>Pristup specijalistima Microsofta i brza eskalacija u suradnji s Microsoft timovima za proizvod</p> <p>Angažman inženjera za podršku koji imaju saznanja o vašoj konfiguraciji rješenja. Tamo gdje je to primjenjivo, ti inženjeri mogu pomagati i pojednostaviti proces upravljanja incidentom</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	<p>Za usluge Azure, zahtjeve za uslugama kod incidenata treba potaknuti kroz portal Microsoft Azure koristeći prethodno definirani predložak koji je specificirao voditelj računa za uspjeh kod kupaca</p> <p>Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</p> <p>Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>1</sup></p> <p>Brzi pristup i odgovor</p>
<p><b>Težina problema A</b></p> <p>Pogoršanje kritičnog poslovnog sustava:</p> <p>Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</p>	<p>Angažman inženjera za podršku koji imaju saznanja o vašoj konfiguraciji rješenja. Tamo gdje je to primjenjivo, ti inženjeri mogu pomagati i pojednostaviti proces upravljanja incidentom</p> <p>Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</p>	<p>Brzi pristup i odgovor</p>

<sup>1</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za naše rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da ćemo smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu.

<sup>2</sup> Usluge podrške za brzi odgovor u rješavanju problema dostupne su samo na engleskom

\*Podrška za rješavanje problema prije i nakon događaja će se odrediti kao događaj razine ozbiljnosti B.

Nakon događaja možete zatražiti analizu korijenskog uzroka za sve incidente Ozbiljnosti 1 i A za vaše rješenje. Tamo gdje je to primjenjivo dat ćemo preporuke o tome kako se takvi problemi mogu izbjeći u budućnosti.

### 2.3.4 Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct pruža poboljšanu podršku za ključna radna opterećenja vašeg proizvodnog klijenta ili klijenata za Microsoft Office 365 koja uključuje prioritetan pristup timu inženjera za Office 365. Ta usluga bit će dostupna navedenom klijentu ili klijentima, i dostupna je uz dodatnu naknadu i definirana u Prilogu navedenom u vašem radnom nalogu.

### 2.3.5 Podrška razvojnog programera

Podrška za programere pruža tehničku podršku koja se temelji na oblaku i poznavanju proizvoda kroz čitav životni ciklus razvoja aplikacija za programere korisnika koji grade, implementiraju i održavaju programe na Microsoftovoj platformi. Kao dio vašeg sporazuma o podršci može se kupiti slijedeće rješenje razvojnog programera:

**Napredni razvojni programer:** Napredna podrška razvojnog programera pruža cjelovitu podršku, pružanje pristupa korisnicima arhitekturi clouda, procjeni ranjivosti, ALM/DevOps rješenjima, razdoblju potrebnom za razvijanje sigurnosnih mehanizama, pregledu kodova, performansi i nadzoru, primjeni modernizacije, internetu stvari (IoT), implementaciji i upravljanju, izobrazbi i testiranjima.

### 2.3.6 Podrška za ključne zadatke

**Podrška za ključne zadatke:** Omogućuje višu razinu podrške za određeni set Microsoft proizvoda i online usluga koje sačinjavaju dio vaše misije za rješavanje kritičnih problema u skladu s informacijama navedenima u vašem radnom nalogu. Podrška za ključne zadatke omogućuje prilagođeni program usluga podrške, dostupna je uz dodatnu naknadu i definira se u prilogu na koji se poziva vaš radni nalog.

## 2.4 Podrška za više država

### Pregled usluga za više država

Zajedno s naprednim ili osnovnim paketima Microsoftove jedinstvene podrške poduzećima, podrška za više država pruža vam podršku na više lokacija podrške, kao što je opisano u vašem radnom nalogu (ili radnim nalogima). Opis strukture podrške za više država slijedi:

- **Glavna lokacija podrške:** Ovo je lokacija za podršku na kojoj ste u svom radnom nalogu ugovorili s Microsoft Unified podrškom. Osim ako je drukčije napomenuto, to će biti lokacija podrške vašeg namjenskog ili predviđenog voditelja pružanja usluga.
- **Podređena lokacija:** to je lokacija podrške predviđena u vašem Radnom nalogu za usluge za poslovne korisnike na kojoj ćete primati Microsoftove jedinstvene podrške poduzećima i imaju pravo na usluge, koje kupite za tu lokaciju.

### Kako kupiti

Ovaj USSD opisuje dostupne usluge podrške za više država. Specifične Usluge i s njima povezana količina, ako je primjenjivo, bit će navedene u pridruženom radnom nalogu od strane lokacije za podršku.

Usluge opisane ovdje mogu se isporučiti na vaše lokacije za podršku dodijeljene Radnim nalogom domaćina i, kao što je možda, dodjeljeno od strane domaćina, kao dio vašeg Microsoftovog sporazuma o objedinjenoj podršci, sa sljedećim izmjenama:

- **Usluge osnovnog paketa:** Ako nije drugačije navedeno, Usluge osnovnog paketa (one označene s „✓”) bit će dostupne vašim lokacijama za podršku ili kako ih je domaćin odredio radnim nalogom koji je dodijeljen lokacijama podrške.
- **Reaktivne usluge:** Reaktivne usluge mogu se pružati na daljinu na mjestima koja nisu i uključujući domaćina, osim kako slijedi:

- **Podrška na lokaciji:** Unaprijed kupljene reaktivne usluge podrške na licu mjesta bit će dostupne lokacijama podrške kako su određene u vašem radnom nalogu, osim za zemlje izuzeća.
  - Tijekom situacije „Ozbiljnost problema 1” Rješavanje problema od strane podrške, unaprijed kupljeni resursi za podršku u licu mjesta mogu se slati na označena i ne-dodijeljena mjesta podrške.
- **Upravljanje pružanjem usluga (SDM):** Kao što je određeno u vašem radnom nalogu, SDM može biti dostavljen na određene lokacije domaćina i lokacije podređene podrške. Dostupnost SDM usluga koje su uključene u vaš osnovni paket dodijelit će vam domaćin i njima upravljati Voditelj računa za zadovoljstvo kupaca. SDM isporuka bit će ograničena na radno vrijeme lokacije domaćina. Upravljanje pružanjem dodatnih usluga bit će dodano nakon kupnje dodatnih usluga ili nakon poboljšanja usluga i rješenja.
  - **Dodatni SDM:** Dodatni SDM resursi mogu se kupiti za lokaciju domaćina ili podršku podređenih lokacija, kako je navedeno u radnom nalogu, i dostavit će se na navedeno mjesto podrške. Ovisno o dostupnosti resursa i gore navedenom.

Dostupnost neobaveznih usluga (one koje su označene s „+” su) sljedeće:

- **Proaktivne usluge**
  - Možda ste prikladni za određene ugrađene proaktivne usluge, čija će količina biti navedena na vašem radnom nalogu i dostupna na lokacijama za podršku navedenim u vašem radnom nalogu, osim zemalja izuzeća.
- **Usluge održavanja - Analiza uzroka:** Kupljene usluge bit će dostupne osoblju na određenim lokacijama podrške.
- **Savjetnik za usluge tehnološke podrške (STA):** STA usluge će biti dostupne na lokacijama za podršku navedenim u vašem radnom nalogu, osim u zemljama izuzeća i ovisno o dostupnosti resursa.
- **Poboljšane usluge i rješenja:** Sve poboljšane usluge i rješenja mogu se kupiti za upotrebu na lokacijama domaćina ili za pružanje podrške na podređenim lokacijama, osim izuzetih zemalja. Podliježe dostupnosti. Mogu se primijeniti ostale restrikcije.
- Sve ostale kupljene proaktivne usluge bit će dostupne na lokacijama za podršku navedenim u vašem radnom nalogu.

### **Dodatne odredbe i uvjeti podrške za pojedinu zemlju**

Osim odredaba i uvjeta opisanih ovdje i u vašem radnom nalogu, naše pružanje Usluga opisano u ovom dokumentu temelji se na sljedećim Preduvjetima i pretpostavkama:

- Osoblju na vašim nedodijeljenim lokacijama podrške možemo dopustiti sudjelovanje u daljinskim uslugama Proaktivne podrške koje su kupljene za domaćina ili za Podršku podređe lokacije i dodijeljene radnim nalogom. Takvo je sudjelovanje dopušteno prema diskrecijskom pravu Microsofta.
- Proaktivni krediti mogu se razmjenjivati samo između lokacija domaćina i lokacija podrške podređenih nizvodne podrške navedene u vašem radnom nalogu, osim kako je navedeno. Sve će se razmjene dovršiti na temelju trenutnih valuta i tečaja za proaktivne kredite na odgovarajućim lokacijama podrške. Trenutne cijene može osigurati vaš Microsoft Services predstavnik. Sve

razmjene koje rezultiraju djelomičnim proaktivnim kreditima zaokružiti će se do najbliže jedinice. Proaktivni krediti ne smiju se zamijeniti za one iz ili u državama izuzeća.

- Kupac je jedini odgovoran za sve porezne obveze koje nastaju zbog distribucije ili razmjene kupljenih usluga podrške, između lokacija domaćina i lokacije/a podređene podrške.
- Za izmjene ili razmjene usluga tijekom radnog naloga može biti potreban pismeni dogovor.
  - **Konsolidacija naplate:** Ako nije drugačije navedeno, izdaje se jedna faktura za dospjeli iznos, uključujući sve usluge za sve lokacije podrške navedene na vašem radnom nalogu. Porezi će se temeljiti na procjeni Microsoftovog potpisnika i lokacije vašeg domaćina. Kupac je jedini odgovoran za sve dodatne porezne obveze.
  - **Iznimke od konsolidacije naplate:** Usluge kupljene za dostavu u Republici Indiji, Narodnoj Republici Kini, Republici Kini (Tajvan), Republici Kini (Hong Kong), Republici Koreji i Australiji (**sve zemlje s izuzećem**) moraju imati zasebni Radni nalog i popis usluga koje se isporučuju na tom mjestu podrške. Usluge će se fakturirati na odgovarajuće mjesto podrške i uključivat će svaki primjenjivi lokalni porez.

## 3 Dodatni uvjeti

Microsoft Unified Support usluge pružaju se bazirano na slijedećim preduvjetima i pretpostavkama.

- Osnovni paket reaktivnih usluga pruža se na daljinu za lokaciju(e) vaših naznačenih kontakata podrške. Sve se usluge pružaju na daljinu prema vašim lokacijama u zemlji navedenoj u vašem Radnom nalogu, ako nije drugačije određeno u pisanom obliku.
- Osnovni paket reaktivnih usluga pruža se na engleskom jeziku, i kada je to dostupno, mogu biti omogućene na jeziku koji govorite. Sve usluge pružaju se na jeziku koji se govori na lokaciji gdje se pružaju Microsoft usluge, ili na engleskom jeziku, osim ako nije dogovoreno na drugi način pismenim putem.
- Pružamo podršku za sve komercijalne verzije, za sve dostupne Microsoft programe i proizvode vezane za online usluge koje ste kupili na temelju deklariranih upisa za licenciranje i sporazuma i/ili ID računa za naplatu u Dodatku A vašeg radnog naloga i koji su navedeni na uvjetima za proizvod objavljenima od strane Microsofta na <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ili na drugim stranicama Microsofta), osim ako na drugi način nije navedeno u radnom nalogu, dodatku ovom opisu savjetodavnih usluga i uslugama podrške ili posebno navedenim uslugama na vašem portalu za online podršku na <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Ne pruža se podrška za predizdanja proizvoda i beta-proizvode, osim ako nije drugačije navedeno u prilogu.
- Sve usluge, uključujući bilo koje dodatne kupljene usluge kao dio i u razdoblju trajanja uvjeta navedenih u radnom nalogu pružaju se i koriste tijekom razdoblja primijenjenog radnog naloga.
- Zakazivanje usluga ovisi o dostupnosti resursa, a radionice mogu biti otkazane ako se ne zadovolje minimalni pragovi za registraciju.
- Na vaš zahtjev možemo putem povezivanja na daljinu pristupiti vašem sustavu kako bismo analizirali probleme. Naše će osoblje pristupati samo onim sustavima koje odobrite. Kako

biste mogli upotrebljavati usluge podrške putem povezivanja na daljinu, morate nam omogućiti odgovarajući pristup i potrebnu opremu.

- Neke usluge mogu zahtijevati od nas pohranu, obradu i pristup vašim korisničkim podacima. Kad to napravimo, koristimo tehnologije koje je odobrio Microsoft, a u skladu su s našim pravilima o zaštiti osobnih podataka i postupcima. Ako zahtijevate da upotrebljavamo tehnologije koje nije odobrio Microsoft, razumijete i prihvaćate da ste u potpunosti odgovorni za cjelovitost i sigurnost vaših korisničkih podataka i da Microsoft ne preuzima nikakvu odgovornost u vezi s upotrebom tehnologija koje nije odobrio Microsoft.
- Ako zatražite otkazivanje prethodno navedenih usluga, Microsoft može naplatiti naknadu za prekid ugovora u iznosu od 100 posto cijele usluge; ako je otkazivanje usluga ili promjena rasporeda bila izvedena u razdoblju manjem od 14 dana prije prvog dana isporuke.
- Tijekom kupnje dodatnih usluga možemo zatražiti uslugu upravljanja pružanjem usluge kako bi se izvršila isporuka.
- Ako ste naručili jednu vrstu usluge, a želite je zamijeniti drugom, možete primijeniti odgovarajuću vrijednost na alternativnu uslugu kada je to dostupno i u dogovoru sa svojim resursom za isporuku usluga.
- Usluge osiguranja programa i rješavanja incidenata i problema s podrškom pružamo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno (SA PRS incidenti ili „SAB“), mogu se pretvoriti u jednaku vrijednost (kao što je određeno od strane Microsofta) i koristiti u skladu s naknadama namijenjenima za podršku osnovnog paketa, prikladne komponente za stvaranje podrške (DSE) i/ili komponente za napredna rješenja i usluge. Vaš odjel upravljanja resursima pružanja usluge može potvrditi takve vrijednosti i naknade, ako je primjenjivo. Nakon 30 dana od datuma početka pružanja usluge podrške, možemo vam poslati fakturu za jednaku vrijednost bilo kojeg SAB gubitka kojega ste prouzročili takvom konverzijom u skladu s informacijama navedenim u vašem radnom nalogu. Prednosti softverskog jamstva podliježu gore navedenim uvjetima i Uvjetima proizvođača, uključujući, ali ne ograničavajući se na Dodatak B Uvjeta o proizvodu. Daljnji detalji dostupni su i na [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), kao što su promjene pogodnosti podrške za rješavanje problema s početkom veljače 2023. koje će utjecati na prihvatljivost osnovnog paketa ili odgovarajućih komponenti vaš ugovor o podršci i koji mogu rezultirati prilagodbom ekvivalentne vrijednosti događaja.
- U vašoj državi ne moraju biti dostupne sve dodatne usluge. Molimo za dodatne informacije kontaktirajte vašeg predstavnika za pružanje usluga.
- Suglasni ste s tim da je kôd drugog proizvođača kojem nam omogućite pristup isključivo kôd u vašem vlasništvu.
- Usluge mogu uključivati isporuke usluga, savjete i smjernice povezane s kodom u vašem vlasništvu ili Microsofta, ili izravno pružanje drugih usluga podrške.
- Kada pruža reaktivne usluge, Microsoft ne pruža bilo koji kôd, osim uzorka koda.
- Kupac će preuzeti svu odgovornost za rizike povezane s primjenom i održavanjem bilo kojeg koda koji se pruža u izvođenju usluga podrške.
- Mogu postojati minimalni preduvjeti za platformu za kupljene usluge.
- Usluge podrške ne mogu biti pružene vašim klijentima.

- Gdje su posjete na lokaciji dogovorene i nisu prethodno plaćene, naplaćujemo razumne putne i životne troškove.
- Usluge savjetovanja GitHub pruža tvrtka GitHub, Inc., podružnica u potpunom vlasništvu tvrtke Microsoft. Bez obzira na bilo što drugačije navedeno u vašem radnom nalogu, GitHub-ova izjava o privatnosti dostupna je na [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) i GitHub dodatku o zaštiti podataka i prilogu o sigurnosti koji se nalaze na stranicama [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) a primijenit će se na vašu nabavu usluga podrške tvrtke GitHub.
- **Pravila o prihvatljivom korištenju** - Kupac ne smije (i nema licencu) koristiti isporučene usluge:
  - na način zabranjen zakonom, propisom, državnim uredbom ili naputkom;
  - da bi se kršila prava drugih; ili
  - u bilo koju svrhu ili u situaciji u kojoj bi korištenje Usluga moglo dovesti do smrti ili ozbiljne tjelesne ozljede bilo koje osobe ili do teškog oštećenja materijalnih dobara ili okoliša, osim u skladu s donjim odjeljkom o upotrebi visokog rizika.

### Upotreba visokog rizika

UPOZORENJE: Suvremene tehnologije mogu se koristiti na nove i inovativne načine, a kupac mora razmotriti je li njegova specifična uporaba tih tehnologija sigurna. Isporuke usluga nisu osmišljene niti su namijenjene podršci bilo kojoj upotrebi u kojoj bi prekid usluge, kvar, pogreška ili drugi neuspjeh isporuke usluga mogao rezultirati smrću ili ozbiljnom tjelesnom ozljedom bilo koje osobe ili oštećenjem materijalnih dobara ili okoliša (zajedno, "Upotreba visokog rizika"). Sukladno tome, Kupac mora dizajnirati i implementirati isporučene usluge tako da, u slučaju bilo kakvih prekida, kvarova, pogrešaka ili drugih neuspjeha isporučenih usluga, sigurnost ljudi, imovine i okoliša ne bude ispod razine koja je razumna, primjerena i zakonita, bilo općenito bilo za određenu industriju. Korisnikova upotreba visokog rizika usluga koje se isporučuju na vlastiti je rizik. Kupac se slaže da će braniti, odštetiti i neće prebacivati odgovornosti tvrtki Microsoft zbog svih šteta, troškova i odvetničkih naknada u vezi s bilo kojim potraživanjima koja proizlaze iz upotrebe visokog rizika povezanom s isporučenim uslugama, uključujući sva potraživanja koja se temelje na objektivnoj odgovornosti ili da je Microsoft bio nemaran u dizajniranju ili pružanju isporučenih usluga kupcu u skladu s kupčevim specifikacijama. Prethodna obveza odštete je dodatak bilo kojoj obrambenoj obvezi utvrđenoj u Ugovoru s kupcem i ne podliježe ograničenju ili izuzeću od odgovornosti sadržanim u tim ugovorima.

- Dodatni preduvjeti i pretpostavke mogu biti određeni u odgovarajućim Prilozima.

## 4 Vaše obveze

Optimizacija prednosti vaših Microsoft Unified Support usluga izvodi se nakon ispunjavanja slijedećih odgovornosti, u dodatku onim odgovornostima navedenim u primijenjenom dodatku. Neizvršavanje sljedećih obveza može imati za posljedicu kašnjenje u isporuci usluga:

- Morate navesti ime administratora koji je odgovoran za pružanje podrške i vođenje vašeg tima i upravljanje svim vašim aktivnostima vezanim uz podršku i interne procese potrebne za slanje izvješća o incidentima.
- Ako kupite usluge za podršku za više zemalja, morate navesti ime administratora koji je odgovoran za pružanje podrške i vođenje vašeg tima i upravljanje svim vašim aktivnostima

vezanim uz podršku i interne procese potrebne za slanje izvješća o incidentima. Možda ćete i trebati odrediti administratora usluga podrške na drugim lokacijama podrške.

- Možete odrediti reaktivne kontakte za podršku koji mogu stvoriti zahtjeve za podrškom putem web Microsoft web stranice za podršku ili telefonom. Administratori clouda za vaše cloud usluge mogu poslati zahtjeve za cloud podrškom putem prikladnih portala za podršku.
- Za zahtjeve za podrškom za online usluge, administratori u oblaku, za usluge temeljene na oblaku, moraju podnijeti zahtjeve za podršku putem odgovarajućeg portala za podršku online usluge.
- Prilikom podnošenja zahtjeva za uslugu, vaši kontakti za reaktivnu podršku moraju imati temeljno znanje o problemu koji imate i sposobnost reproducirati problem kako bi pomogli Microsoftu pri dijagnosticiranju i rješavanju problema. Ti pojedinci također moraju poznavati podržane Microsoftove proizvode i vaše Microsoftovo okruženje kako bi mogli pomoći u rješavanju sistemskih problema i pomoći Microsoftu u analiziranju i rješavanju zahtjeva za uslugom.
- Prilikom podnošenja zahtjeva za uslugom, od vaših kontakata za reaktivnu podršku može biti zatraženo da obavještavaju postupke utvrđivanja problema i aktivnosti za rješavanje problema, ako to zahtijevamo. U to se, primjerice, ubraja mrežno praćenje, snimanje poruka o pogreškama, prikupljanje podataka o konfiguraciji, izmjene u konfiguraciji proizvoda, instaliranje novih verzija softvera ili novih komponenti ili modificiranje procesa.
- Pristali ste na suradnju s nama kako bi se što kvalitetnije mogli isplanirati pružanje i korištenje usluga koje ste kupili.
- Pristajete da ćete nas obavijestiti o bilo kojim promjenama kontakata navedenih u vašem radnom nalogu.
- Vi ste odgovorni za sigurnosno kopiranje podataka te povrat izgubljenih ili izmijenjenih datoteka uslijed katastrofalnih pogrešaka. Odgovorni ste i za primjenu postupaka potrebnih za zaštitu integriteta i sigurnosti svojeg softvera i podataka.
- Pristajete, gdje je to moguće, sudjelovati u anketama o razini zadovoljstva klijenta o pruženim uslugama koje vam možemo povremeno uputiti.
- Obvezujete se snositi sve putne i druge troškove svojih radnika ili izvođača.
- Od vas može biti zatraženo ispunjavanje određenih odgovornosti u odnosu na uslugu koju ste kupili.
- Tijekom korištenja cloud usluga kao dijela ove podrške, morate ili kupiti ili produžiti postojeću pretplatu ili podatkovni plan za određenu online uslugu.
- Pristali ste na slanje zahtjeva za proaktivnim uslugama i poboljšanim uslugama i rješenjima uz neophodne ili primjenjive podatke u roku od najmanje 60 dana prije isteka roka primjenjivog radnog naloga.
- Pristali ste na to da će naš tim za pružanje usluge na vašoj lokaciji imati pristup razumnoj telefonskoj podršci i internetu te vašem internom sustavu i dijagnostičkim alatima.

© 2021 Microsoft Corporation. Sva prava pridržana. Bilo kakva uporaba ili distribucija ovih materijala bez izričite autorizacije društva Microsoft Corp. strogo je zabranjena.

Microsoft i Windows registrirani su žigovi (registrirani robni ili uslužni znakovi) društva Microsoft Corporation u Sjedinjenim Američkim Državama i/ili u drugim državama.

Ovdje spomenuti nazivi tvrtki i proizvoda također mogu biti žigovi (registrirani robni ili uslužni znakovi) njihovih vlasnika.