

Popis služeb podpory Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

Leden 2025

Obsah

1 O tomto dokumentu	3
2 Úspěch zákazníků a službypodpory	4
2.1 Jak zakoupit	4
2.2 Příspěvek Flex Allowance	5
2.3 Popis služby Microsoft Unified Enterprise Support Services	5
2.4 Kritické služby	14
2.5 Rozšířená řešení	22
2.6 Sjednocený program pro více zemí	29
Úvod.....	29
Přehled programové struktury	29
Další podmínky a ujednání pro více zemí.....	30
2.7 Další podmínky a ujednání	31
Příloha A: Grafy typů závažnosti	35
Příloha B: Služby řízení úspěchu	41

1 O tomto dokumentu

Popis služeb podpory Microsoft Unified Enterprise Services poskytuje informace o službách podpory, které lze zakoupit od společnosti Microsoft. Je důležité, abyste se seznámili s popisem zakoupených služeb, včetně všech předběžných podmínek, vyloučení záruk, vyloučení odpovědnosti a vašich povinností. Služby, které jste si zakoupili, budou uvedeny v objednávce práce pro služby Enterprise Services (objednávka práce) nebo v jiném popisu služeb, který na tento dokument odkazuje a zahrnuje jej.

Vezměte prosím na vědomí, že ne všechny služby uvedené v tomto dokumentu jsou k dispozici globálně. Chcete-li zjistit, které služby je možné zakoupit ve vaší oblasti, obraťte se na zástupce společnosti Microsoft. Dostupné služby mohou být měněny.

2 Úspěch zákazníků a službypodpory

Microsoft Unified Enterprise Support Services (služby podpory) představují ucelenou sadu služeb, která vám pomůže urychlit cestu ke cloudu, optimalizovat vaše IT řešení a za použití technologie realizovat nové obchodní příležitosti v rámci všech fází životního cyklu IT. Naše služby podpory jsou přizpůsobeny vašim konkrétním potřebám a pomohou vám maximálně využít investice u společnosti Microsoft. Naše služby podpory zahrnují:

- **Proaktivní služby:** Tyto služby pomáhají zlepšovat technický stav vaší infrastruktury a operací IT
- **Služby řízení úspěchu:** Tato služba usnadňuje plánování a implementaci.
- **Služby řešení problémů:** Tyto služby poskytují prioritní nepřetržité řešení problémů, aby se minimalizovaly prostoje a zajistila rychlá reakce.

2.1 Jak zakoupit

Služby podpory jsou k dispozici jako základní balíček, přičemž proaktivní služby, kritické služby a rozšířená řešení lze zakoupit v rámci stávající smlouvy o základním balíčku uvedené v objednávce práce podnikových služeb. Podrobnosti o jednotlivých balíčcích jsou popsány níže:

- **Základní balíček:** Tento balíček zahrnuje naše základní služby podpory.
- **Proaktivní služby:** Ty zahrnují další podpurné služby, které lze podle potřeby přidat k základnímu balíčku.
- **Kritické služby:** Kombinace proaktivních a reaktivních služeb, které pokrývají konkrétní pracovní zátěž, událost nebo produkt společnosti Microsoft a které lze podle potřeby přidat k základnímu balíčku.
- **Vylepšená řešení:** Zahrnují hloubkové služby podpory, které lze podle potřeby přidat k základnímu balíčku.

Vezměte prosím na vědomí, že služby, které lze zakoupit v rámci stávající smlouvy o základním balíčku, jsou uvedeny v objednávce práce podnikových služeb. Pokud máte jakékoli dotazy ohledně toho, které služby je možné zakoupit, obraťte se na zástupce společnosti Microsoft.

Tabulka 1 – Definice služeb podpory

Položka	Definice
Základní balíček	Kombinace proaktivních, reaktivních a úspěšných služeb a služeb správy doručení na podporu produktů a/nebo služeb online společnosti Microsoft používaných ve vaší organizaci.
Proaktivní služby	Jsou k dispozici doplňkové služby podpory, včetně proaktivních služeb, které je možné přidat k základnímu balíčku během období účinnosti vaší objednávky práce a v rámci tohoto oddílu jsou označeny znakem „+“.
Kritické služby	Kombinace proaktivních a reaktivních služeb, které se vztahují na konkrétní pracovní zátěž, událost nebo produkt Microsoft či IT systém zákazníka, je možné přidat k základnímu balíčku

podpory během doby platnosti pracovní objednávky a jsou v této části označeny symbolem „+“.

Vylepšená řešení	Služby podpory, které pokrývají konkrétní produkt Microsoft nebo zákazníkův systém IT, je možné přidat k základnímu balíčku během období účinnosti vaší objednávky práce a v rámci tohoto oddílu jsou označené znakem „+“.
Program pro více zemí	Program pro více zemí pro Unified zahrnuje možnosti, které máte ohledně distribuce a uzavírání smluv na služby v požadovaných lokalitách, jak je popsáno v objednávce (nebo objednávkách) práce. Další informace o programu pro více zemí najdete v oddíle 2.6.

2.2 Příspěvek Flex Allowance

Flex Allowance je flexibilní částí vaší ceníkové ceny základního balíčku, kterou lze použít na zakoupení proaktivních služeb, kritických služeb, rozšířených řešení, proaktivních kreditů nebo přizpůsobených proaktivních služeb v době zakoupení služeb. Podrobnější informace o tom, jak uplatnit příspěvek Flex Allowance na vaši smlouvu, vám poskytne zástupce společnosti Microsoft.

Pro přidělení příspěvku Flex Allowance platí následující podmínky:

- **Proaktivní kredity nebo vlastní proaktivní služby:** Až 20 % nebo 50 000 USD podle toho, co je vyšší, z vaší přidělené Flex Allowance lze použít na zakoupení proaktivních kreditů nebo přizpůsobených proaktivních služeb.
- **Roční přidělení:** Příspěvek Flex Allowance je přidělován ročně a veškeré služby, na něž byl použit, musí být využity během příslušného ročního období.
- **Služby řízení úspěchu:** Flex Allowance nelze použít na služby správy poskytování služby, jak jsou zde definovány.
- **Výměna služeb:** Pokud jste si objednali jeden typ služby s Flex Allowance a budete si přát jej vyměnit za jiný typ služby, můžete použít ekvivalentní hodnotu na alternativní službu, pokud je k dispozici a pokud s tím bude souhlasit váš správce poskytování služby.
- **Lhůta pro přidělení:** Veškerý dostupný příspěvek Flex Allowance musí být přidělen v době uzavření smlouvy, jinak propadne.

2.3 Popis služby Microsoft Unified Enterprise Support Services

V tomto oddílu jsou popsány položky, z nichž se skládá váš balíček služeb podpory. Dále jsme uvedli služby, které lze přidat k základnímu balíčku nebo během období platnosti smlouvy. Část vašeho základního balíčku zahrnuje flexibilní rezervu Flex Allowance, kterou lze použít pro přidání proaktivních služeb (označených znakem „+“), kritických služeb, rozšířených služeb a služeb řešení a/nebo přizpůsobených proaktivních služeb k vašemu základnímu balíčku. Služby zahrnuté do základního balíčku jsou v rámci tohoto oddílu označeny symbolem „✓“. Naše služby podpory zahrnují:

- **Proaktivní služby:** Tyto služby pomáhají předcházet problémům v prostředí Microsoft a jsou naplánovány tak, aby byla zajištěna dostupnost prostředků a jejich zajišťování po dobu platnosti

příslušné objednávky práce. Následující proaktivní služby jsou dostupné podle níže uvedených informací a popsané ve vaší objednávce práce. Pro všechny služby a ve všech zeměpisných oblastech nemusí být poskytování na místě k dispozici. Pokud nebude písemně a za dodatečný poplatek sjednáno něco jiného nebo pokud dodání nebude výslovně prodáno jako služba na místě, uskuteční se vzdáleně.

- **Služby plánování:** Služby plánování zahrnují posouzení a hodnocení vaší aktuální infrastruktury, dat, aplikací a prostředí zabezpečení a pomáhají vám plánovat nápravu, upgrade, migraci, nasazení nebo implementaci řešení na základě požadovaných výsledků.

Tabulka 2 – Typy služby plánování

Typy služby plánování	Plán
<ul style="list-style-type: none"> • Ověření koncepce: Cílem tohoto zapojení je poskytnout důkazy, na jejichž základě může zákazník posoudit realizovatelnost navrhovaného technického řešení. Důkaz může mít formu pracovních prototypů, dokumentů a návrhů, ale obvykle se nejedná o služby přímo použitelné v produkčním prostředí. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Služby architektury: Závazek, strukturovaný jako řada diskusí vedená odborníkem ze společnosti Microsoft. Naši odborníci budou se zákazníky spolupracovat na převedení obchodních požadavků do architektur řešení přizpůsobených potřebám, které urychlí úspěšné nasazení. Tyto diskuse mohou zahrnovat vyhodnocení technických požadavků, zkoumání stávajícího návrhu architektury a poskytování odborných technických postřehů ohledně osvědčených postupů při řešení architektury. Cílem tohoto procesu je vytvořit technický návrh řešení, který je v souladu s danými cíli a slouží jako klíčový referenční dokument pro fázi produkčního nasazení. 	+

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

Služby implementace

Služby implementace zahrnují odborné znalosti v oblasti krátkodobého technického a projektového managementu, které umožňují urychlit návrh, nasazení, migraci, upgrade a implementaci technologických řešení společnosti Microsoft.

Tabulka 3 – Typy služby implementace

Typy služby implementace	Plán
<ul style="list-style-type: none"> • Služby onboarding: Poskytování krátkodobé pomoci s nasazením, migrací, upgradem nebo vývojem funkcí. To může zahrnovat podporu při plánování a ověřování koncepce nebo výrobní zátěže za použití produktů společnosti Microsoft. 	+

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

Služby údržby

Služby údržby pomáhají předcházet problémům ve vašem prostředí Microsoft a jsou obvykle plánovány před poskytnutím služby, aby byla zajištěna dostupnost zdrojů.

Tabulka 4 – Typy služby údržby

Typy služby údržby	Plán
<ul style="list-style-type: none"> Posouzení na vyžádání: Online automatizovaná platforma pro hodnocení, která pomocí analýz protokolů analyzuje a hodnotí implementaci technologie Microsoft. Posouzení na vyžádání se vztahují na omezenou skupinu technologií. Pokud chcete tuto službu posouzení na vyžádání používat, potřebujete aktivní službu Azure s adekvátními datovými limity. Společnost Microsoft může poskytnout asistenci, která umožní počáteční nastavení služby. Ve spojení s posouzením na vyžádání a za dodatečný poplatek je k dispozici pracovník společnosti Microsoft přímo u zákazníka (až na dva dny) a pracovník společnosti Microsoft na dálku (max. jeden den). Jejich úlohou je poskytnutí pomoci s analýzou dat a určením priorit pro doporučení ke sjednání nápravy podle smlouvy o poskytování služeb. Upozorňujeme, že posouzení přímo u zákazníka nemusí být v některých zeměpisných oblastech k dispozici. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Program posouzení zabezpečení: Toto posouzení hodnotí návrh, technickou implementaci, provoz nebo správu změn vašich technologií Microsoft podle doporučených postupů společnosti Microsoft. V závěru posouzení budou pracovníci Microsoft spolupracovat přímo s vaší stranou, aby napravili problémy a poskytli zprávu obsahující technické posouzení vašeho prostředí, které může vyžadovat plán nápravy. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Posouzení offline: Tato služba poskytuje automatické posouzení implementace technologie společnosti Microsoft, při kterém jsou data shromažďována na dálku nebo pracovníkem společnosti Microsoft v místě vašeho provozu. Shromážděná data jsou analyzována společností Microsoft pomocí nástrojů na pracovišti. Následně vám poskytneme zprávu obsahující naše zjištění a doporučení k nápravě. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Proaktivní monitorování: Tato služba poskytuje nástroje pro monitorování technických operací a doporučení pro vyladění procesů správy incidentů na serveru. Pomáhá vytvořit matice incidentů, provést hodnocení hlavních incidentů a vytvořit návrh pro tým udržitelného inženýrského vývoje. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Programy Proactive Operations (POP): Tato služba poskytuje hodnocení vašich plánovacích, návrhových, implementačních nebo provozních procesů provedené společně s vašimi zaměstnanci s ohledem na doporučené postupy společnosti Microsoft. Hodnocení probíhá v místě vašeho provozu nebo vzdáleně pracovníkem podpory společnosti Microsoft. 	+

Typy služby údržby	Plán
<ul style="list-style-type: none"> Program posouzení rizika a stavu jako služba (RAP as a Service): Tato služba zajišťuje automatické posouzení implementace technologie Microsoft, při kterém jsou data shromažďována na dálku. Společnost Microsoft analyzuje shromažďovaná data a vytvoří zprávu o zjištěních obsahující doporučení k nápravě. Tato služba je k dispozici pro poskytování na místě nebo pro vzdálené poskytování. 	+
<p>✓ – k dispozici jako součást základního balíčku. + – doplňková služba, která může být zakoupena.</p>	

Služby optimalizace

Služby optimalizace mají za cíl pomoci zákazníkům dosáhnout optimálního využití jejich investic do technologií. Tyto služby mohou zahrnovat vzdálenou správu cloudových služeb, optimalizaci využití funkcí produktů společnosti Microsoft koncovými uživateli a zajištění vysoké úrovně zabezpečení a postavení identity.

Tabulka 5 – Typy služby optimalizace

Typy služby optimalizace	Plán
<ul style="list-style-type: none"> Služby zajištění přechodu na řešení: Podpůrné služby zajištění přechodu na řešení poskytují sadu služeb, které vám pomohou vyhodnotit schopnost organizace upravovat, monitorovat a optimalizovat změny související se zakoupenou technologií společnosti Microsoft. Zahrnují podporu při tvorbě a uskutečňování strategie úprav týkající se změn na straně zaměstnanců. Zákazníci mají přístup ke zdrojům s odbornými zkušenostmi, znalostmi a souvisejícími postupy doporučenými společností Microsoft na podporu jejich programu úprav. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Služby zaměřené na vývoj: Nabízíme služby, které vašim zaměstnancům pomáhají sestavovat, nasazovat a podporovat aplikace vytvořené za použití technologií společnosti Microsoft. Tyto služby zahrnují: <ul style="list-style-type: none"> Posouzení schopností DevOps: Posouzení, které zákazníkům pomáhá pochopit současné možnosti v celém životním cyklu vydání softwaru a rychle identifikovat příležitosti ke zlepšení na základě postupů Microsoft DevOps. Podpora vývoje: Poskytuje pomoc s vytvářením a vývojem aplikací na platformě Microsoft, které zahrnují technologie společnosti Microsoft, se zaměřením na vývojové nástroje a technologie společnosti Microsoft. Prodává se jako počet hodin uvedený na vaší objednávce práce. Poradenství pro vývojářskou platformu: Poskytuje pokyny, které pomáhají plně využít potenciál platformy společnosti Microsoft pro vývojáře, urychlují 	+

Typy služby optimalizace	Plán
rychlost vývoje, zavádění cloudu a digitální transformaci. Prodává se jako počet hodin uvedený na vaší objednávce práce.	
<ul style="list-style-type: none"> Správa služeb IT: Naše Moderní služby správy služeb IT jsou koncipovány tak, aby vám pomáhaly ve zlepšování vašeho staršího prostředí IT za použití moderních přístupů ke správě služeb, které podporují inovaci a zvyšují flexibilitu, kvalitu a snižují provozní náklady. Tyto služby mohou být poskytovány v rámci vzdálených nebo místních poradenských relací a workshopů, které pomáhají zajistit, že vaše procesy monitorování, správy incidentů nebo service desku jsou optimalizovány pro správu dynamických cloudových služeb při přesunu aplikace nebo služby do cloudu. Správa služeb IT může být součástí přizpůsobeného programu služeb podpory, je k dispozici za dodatečný poplatek a může být definována v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Služby zabezpečení: Portfolio řešení zabezpečení společnosti Microsoft zahrnuje čtyři oblasti zaměření: cloudové zabezpečení a identita, mobilita, rozšířená ochrana informací a bezpečná infrastruktura. Naše služby zabezpečení pomáhají zákazníkům porozumět tomu, jak chránit a inovovat svou infrastrukturu IT, aplikace a data k zajištění ochrany před interními i externími hrozbami. Služby zabezpečení mohou být součástí přizpůsobeného programu služeb podpory, jsou k dispozici za dodatečný poplatek a mohou být definovány v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce. 	+

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

Vzdělávací služby

Vzdělávací služby poskytují školení, které umožní zvýšit technické a operační dovednosti vašich pracovníků podpory prostřednictvím pokynů poskytovaných na pracovišti, online nebo na vyžádání.

Tabulka 6 – Typy vzdělávacích služeb

Typy vzdělávacích služeb	Plán
<ul style="list-style-type: none"> Vzdělávání na vyžádání: Přístup ke kolekci materiálů online školení a online laboratoří z digitální platformy knihovny seminářů, vyvinuté společností Microsoft. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Webcasty: Přístup k živým vzdělávacím relacím hostovaným společností Microsoft, které nabízejí široký výběr témat zaměřených na podporu a technologie společnosti Microsoft. Jsou nabízené vzdáleně online. 	✓

Typy vzdělávacích služeb	Plán
<ul style="list-style-type: none"> Hackathons: Tato služba usnadňuje učení inovativních způsobů, jak mohou zákazníci využívat technologie Microsoft k efektivnímu řešení svých specifických obchodních problémů. Toho je dosaženo prostřednictvím interaktivních služeb založených na aktivitách, které využívají reálné scénáře nebo scénáře specifické pro zákazníka. Tyto služby podporují zákazníky v rychlé a opakující se spolupráci s technologickými odborníky při hledání kreativních řešení jejich potřeb. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Informační schůzky k technickým aktualizacím Opakované informační schůzky, které při konzumaci každé verze informují zákazníky o nejnovějších přírůstcích a chystaných změnách v jejich cloudových implementacích a umožňují jim využívat nové funkce k vyšší produktivitě nebo odstraňují překážky k rozšíření současného využití na všechny uživatele. Poskytuje na dálku technik společnosti Microsoft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Relace Chalk Talk: Zpravidla se jedná o jednodenní interaktivní relace, které zahrnují témata týkající se produktů a podpory poskytované formou přednášek a ukázek. Poskytuje je osobně nebo online pracovník společnosti Microsoft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Semináře: Naše pokročilá technická školení, která poskytují široký výběr témat zaměřených na podporu a technologie společnosti Microsoft a která jsou prezentována pracovníkem společnosti Microsoft, a to buď osobně, nebo online. Semináře lze zakoupit na základě počtu jednotlivých účastníků nebo jako specifickou jednorázovou službu pro vaši organizaci, v závislosti na specifikaci v objednávce práce. Vezměte prosím na vědomí, že semináře mohou být nahrávány po řádném oznámení a souhlasu (a v některých regionech s dodatečným výslovným písemným souhlasem). Viz Další podmínky a ujednání 	+

✓ – k dispozici jako součást základního balíčku.

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

Další proaktivní služby

Tabulka 7 – Další typy proaktivních služeb

Další typy proaktivních služeb	Plán
<ul style="list-style-type: none"> Přizpůsobené proaktivní služby (služby údržby, optimalizace a vzdělávací služby): Tato služba poskytuje přizpůsobenou činnost prováděnou pracovníky společnosti Microsoft. Jejím cílem je poskytnout zákazníkovi online nebo osobně služby, 	+

Další typy proaktivních služeb	Plán
<p>které nejsou popsány v tomto dokumentu. Tato činnost zahrnuje typy služeb údržby, optimalizace a vzdělávací služby.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Poradce pro oblast podpůrných technologií: Naše služba posouzení technologií na míru podporuje obchodní cíle zákazníků, mimo jiné optimalizaci pracovní zátěže, přijetí nebo podporu. Poskytuje ji pracovník společnosti Microsoft a může zahrnovat poradenství ohledně plánu a technické vedení, přizpůsobené prostředí zákazníka a obchodním cílům. 	+
<p>+ – doplňková služba, která může být zakoupena.</p>	

Tabulka 8 – Další proaktivní typy služeb

Další proaktivní	Plán
<ul style="list-style-type: none"> Proaktivní kredity: Proaktivní kredity představují hodnotu vyměnitelných služeb uváděná na vaší objednávce práce v kreditech. Následně lze tyto kredity vyměnit za jednu nebo více definovaných doplňkových služeb, jak je popsáno v tomto dokumentu, přičemž platí aktuální sazby poskytnuté příslušným zástupcem služeb Microsoft Services. Po výběru doplňkové služby odečteme její hodnotu z vašeho zůstatku kreditů se zaokrouhlením na nejbližší jednotku. 	+

Reaktivní služby

Reaktivní služby pomáhají řešit problémy ve vašem prostředí Microsoft a jsou obvykle využívány na vyžádání. Následující reaktivní služby jsou zahrnuty podle potřeby pro aktuálně podporované produkty a služby online společnosti Microsoft, pokud není uvedeno jinak ve vaší objednávce práce. Vezměte prosím na vědomí, že veškerá reaktivní podpora je dodávána vzdáleně.

Tabulka 9 – Typy reaktivních služeb

Typy reaktivních služeb	Plán
<ul style="list-style-type: none"> Poradenství: Získejte přístup k asistenci nebo poradenství ohledně optimálního nastavení nebo použití konkrétních prvků technologie Microsoft. Naše poradenská podpora poskytuje rady, pokyny a poznatky o osvědčených postupech při využívání technologických komponent společnosti Microsoft a pomáhá vám vyhnout se běžným chybám v konfiguraci a zvýšit výkon vašich komponent a služeb. Je důležité poznamenat, že naše poradenské služby nezahrnují architektonické návrhy, vývoj řešení ani úpravy na míru. Tato služba je 	✓

Typy reaktivních služeb	Plán
<p>poskytována prostřednictvím e-mailu, chatu nebo telefonu s předepsanými články založenými na znalostech a je poskytována s vynaložením přiměřeného úsilí.</p> <p>Poradenství je omezeno na maximálně 6 hodin na incident.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Podpora řešení problémů: <p>Služby podpory pro řešení problémů jsou určeny k tomu, aby vám pomohly vyřešit konkrétní problémy, chybová hlášení nebo funkce, které u produktů Microsoft nefungují tak, jak mají.</p> <p>Pro přístup k těmto službám je třeba vytvořit žádost o incident. Incident můžete iniciovat buď telefonicky, nebo odesláním žádosti prostřednictvím webu. Upozorňujeme, že požadavky na podporu pro služby a produkty, na které se nevztahuje příslušný portál online podpory služeb, jsou spravovány v rámci portálu online služeb společnosti Microsoft a vztahují se na ně úroveň závažnosti uvedené v příloze A.</p> <p>Závažnost incidentu určuje úroveň reakce společnosti Microsoft, odhadovanou dobu první reakce a vaše povinnosti. Vaší povinností je na základě konzultace s námi určit obchodní dopady na vaši organizaci a společnost Microsoft přiřadí vhodnou úroveň závažnosti. Pokud to dopad na firmu vyžaduje, můžete si během období účinnosti incidentu vyžádat změnu úrovně závažnosti.</p> <p>Naše poradenská podpora poskytuje rady, pokyny a poznatky o osvědčených postupech při využívání technologických komponent společnosti Microsoft a pomáhá vám vyhnout se běžným chybám v konfiguraci a zvýšit výkon vašich komponent a služeb. Je důležité poznamenat, že naše poradenské služby nezahrnují architektonické návrhy, vývoj řešení ani úpravy na míru. Tato služba je poskytována prostřednictvím e-mailu, chatu nebo telefonu s předepsanými články založenými na znalostech a je poskytována s vynaložením přiměřeného úsilí.</p> <p>Na základě vašeho požadavku můžeme spolupracovat s jinými dodavateli technologií, abychom pomohli vyřešit problémy plynoucí ze vzájemné funkční spolupráce produktů od více dodavatelů. Za podporu svého produktu však odpovídá jeho příslušný poskytovatel.</p> <p>Pojem „odezva na první zavolání“ je definován jako počáteční neautomatický kontakt po telefonu nebo e-mailem. Definice závažnosti a časy počáteční odezvy odhadnuté společností Microsoft jsou podrobně popsány v následujících tabulkách odezvy.</p> <p>*Podrobnější informace najdete v tabulce typů závažnosti incidentů reaktivní podpory v příloze A.</p>	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Správa reaktivní podpory: <p>Správa reaktivní podpory zajišťuje dohled nad incidenty podpory za účelem zajištění včasného vyřešení a vysoké kvality poskytované podpory. Služby řízení</p>	✓

Typy reaktivních služeb	Plán
<p>úspěchu se budou využívat pro správu reaktivní podpory všech požadavků na podporu.</p> <p>Další informace o úrovních závažnosti incidentů najdete v tabulkách reakce na incidenty v příloze A. U incidentů se závažností C je tato služba dostupná na žádost zákazníka směřovanou během pracovní doby na pracovníky společnosti Microsoft, kteří také mohou na vyžádání poskytovat nové informace o eskalaci. V případě incidentů se závažností 1 a A je iniciován a automaticky proveden proces rozšířené eskalace. Přiřazený pracovník Microsoftu zodpovídá za průběžnou technickou práci směřující k řešení problému tím, že vám poskytne informace o stavu a akčním plánu.</p> <p>Pro rozšířené pokrytí mimo pracovní dobu si můžete zakoupit dodatečné hodiny správy reaktivní podpory.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Analýza hlavní příčiny: <p>Pokud to výslovně požadujete před uzavřením incidentu, provedeme strukturalizovanou analýzu možných příčin jednoho incidentu nebo příčin řady souvisejících problémů. Povinností vaší strany je spolupracovat s týmem společnosti Microsoft a poskytnout různé materiály, jako jsou například soubory protokolu, trasování sítě nebo jiný diagnostický výstup. Vezměte prosím na vědomí, že analýza hlavní příčiny je k dispozici pouze pro určité technologie společnosti Microsoft a mohou se na ni vztahovat další poplatky.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Doplněk správy reaktivní podpory: <p>Můžete si zakoupit další hodiny a získat tak službu Reactive Support Management. Naši pracovníci budou svoji činnost vykonávat na dálku a poskytovat službu během pracovní doby v časovém pásmu, které je písemně sjednáno. Tato služba je poskytována v angličtině, může být poskytována i v jazyce, kterým hovoříte, je-li k dispozici. Upozorňujeme, že tato služba také závisí na dostupnosti pracovníků společnosti Microsoft.</p> 	+

✓ – k dispozici jako součást základního balíčku.

+ - doplňková služba, která může být zakoupena.

Služby řízení úspěchu

Tabulka 10– Služby řízení úspěchu

Služby řízení úspěchu	Plán
<ul style="list-style-type: none"> Služby řízení úspěchu: Tyto služby jsou součástí vaší smlouvy, pokud není v této smlouvě nebo v objednávce uvedeno jinak. Služby řízení úspěchu jsou poskytovány digitálně a určeným správcem účtů podpory úspěchu zákazníků. Tyto zdroje budou svoji činnost vykonávat na dálku nebo přímo na pracovišti. 	✓

Služby řízení úspěchu	Plán
<p>* Další informace o službách řízení úspěchu a jejich výsledcích najdete v příloze B.</p>	

- ✓ – zahrnuto jako součást základního balíčku.
- + - doplňková služba, která může být zakoupena.

2.4 Kritické služby

Kromě těchto služeb poskytovaných v rámci základního balíčku nebo doplňkových služeb je možné zakoupit následující volitelné kritické služby. Kritické služby jsou k dispozici za příplatek a budou definovány v Příloze, na kterou se odkazuje v Objednávce práce, pokud je tak uvedeno níže.

Tabulka 11 – Kritické služby

Služba	Plán
<p>• Kritické služby pro Azure Platform („MCS pro Azure Platform“) a kritické služby pro Azure Platform Plus („MCS pro Azure Platform Plus“) (dříve známé jako „Azure Engineering Direct“ (AED):</p> <p>Přehled a rozsah pokrytí</p> <p>Kritické služby pro Azure Platform (dále jen „MCS pro Azure Platform“) a kritické služby pro Azure Platform Plus (dále jen „MCS pro Azure Platform Plus“) poskytují rozšířenou podporu pro produkční prostředí Microsoft Azure zákazníka, která zahrnuje prioritní přístup přímo k týmu inženýrů Azure Services.</p> <p>Cílem služeb MCS pro Azure Platform a MCS pro Azure Platform Plus je urychlit dosažení hodnoty registrovaných služeb Azure zákazníka díky silným technickým dovednostem týmu MCS pro Azure Platform, jeho hlubokým znalostem zákazníka a možnosti zapojit hlavní inženýrskou organizaci Azure. Díky tomu mohou služby MCS pro Azure Platform a MCS pro Azure Platform Plus hájit zájmy zákazníků v oblasti inženýrství a poskytovat jim služby šité na míru, aby lépe vyhovovaly jejich technickým obchodním potřebám.</p> <p>Tato rozšířená služba bude k dispozici pouze všechny zákaznickovy platně licencované, komerčně vydané a obecně dostupné produkty Microsoft Azure a předplatné cloudových služeb, jak je uvedeno v příloze A této objednávky práce, a zakoupené zákazníkem nebo jeho afilací: i) podle licenčních zápisů a smluv, jak je uvedeno v příloze A; a ii) během doby účinnosti této objednávky práce. Mezi tyto produkty a předplatná nepatří ty, které k datu zahájení podpory zakoupila strana, jež není afilací zákazníka, dále jen „registrovaná předplatná“.</p> <p>Poplatky za služby podpory Microsoft Unified za tuto rozšířenou službu podpory jsou založeny na struktuře odstupňovaných sazeb spolu s celkovou roční hodnotou platně licencovaných, komerčně vydaných a obecně dostupných produktů Microsoft Azure a předplatného cloudových služeb zákazníka, jak je uvedeno v příloze A této objednávky práce (společně dále jen „odhadnuté výdaje na produkt“), aby bylo možné</p>	+

Služba	Plán
<p>vypočítat poplatky Microsoft Unified Mission Critical Services for Azure Platform zákazníka za období podpory, jak je popsáno v objednávce práce zákazníka.</p> <p>Pokud se odhadované výdaje zákazníka na produkt v době uzavření smlouvy rovnají nebo jsou vyšší než 60 000 000 USD (šedesát milionů dolarů) nebo pokud se zákazník rozhodne zaplatit minimální cenu rozšířených funkcí, jak je podrobně uvedeno v pracovní objednávce, má zákazník během celého smluvního období nárok na všechny funkce uvedené v oddílech „Funkce poskytované všem zákazníkům MCS pro Azure Platform a MCS pro Azure Platform Plus“ a „Funkce MCS pro Azure Platform Plus“, které jsou dále definovány jako „Zákazníci MCS pro Azure Platform Plus“. Všichni ostatní zákazníci mají nárok pouze na funkce uvedené v části „Funkce poskytované všem zákazníkům MCS pro Azure Platform a MCS pro Azure Platform Plus“.</p> <p>Zpracování a produkty v oblasti působnosti</p> <p>MCS pro Azure Platform bude během prvních šedesáti (60) dnů platnosti objednávky práce spolupracovat se zákazníkem a jeho manažerem pro úspěšné zákazníky (CSAM) na zavedení zapsaných odběrů zákazníka. Počáteční vstupní dokumentaci musí zákazník ve spolupráci s přiděleným CSAM kompletně vyplnit do čtrnácti dnů od uzavření smlouvy, aby byl onboarding a discovery zahájen včas a aby zákazník získal reaktivní funkce MCS pro Azure Platform „Rychlá odpověď odborníka“ a „Vylepšená správa incidentů“, jak je popsáno níže.</p> <p>Aktivity během prvních šedesáti dnů se jinak omezují na zprovoznění a zjišťování za účelem získávání znalostí o obchodních a technických potřebách zákazníka. Aby mohl tým MCS pro Azure Platform získávat znalosti o cílech, podnikání, projektech a prostředí zákazníka, musí zákazník na požádání poskytnout dokumentaci a účastnit se aktivit zprovoznování během prvních šedesáti (60) dnů smluvního období.</p> <p>Mezi technologie mimo rozsah této rozšířené služby podpory patří mimo jiné US Gov Clouds, Azure China Cloud („Mooncake“), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 nebo Microsoft Mesh.</p> <p>Funkce poskytované všem zákazníkům MCS pro Azure Platform a MCS pro Azure Platform Plus“:</p> <p>Urychlené řešení incidentů: Cílem těchto schopností je zrychlit dobu řešení a zlepšit zákaznickou zkušenost v případě incidentů Azure. MCS pro Azure Platform bude prosazovat a zprostředkovávat naléhavé potřeby zákazníků s produktovým inženýrstvím s cílem stanovit priority oprav a urychlit jejich přijetí.</p> <p>Rychlá odborná odpověď: Tato schopnost poskytuje urychlenou rozšířenou reaktivní podporu pro komponenty Microsoft Azure zákazníka rychlým směřováním incidentů v kritických situacích pro rychlou reakci a stanovení priorit inženýry podpory MCS pro Azure Platform s odbornými znalostmi v oblasti cloudových služeb a zpracováním zaměřeným na zkrácení doby do zmírnění následků. Tito technici podpory posoudí a zjistí, zda jsou k vyřešení incidentu, který se týká pouze registrovaných předplatných zákazníka, zapotřebí další technické zdroje, a pokud ano, eskalují je na technické zdroje</p>	

Služba	Plán
<p>MCS pro Azure Platform a v případě potřeby zapojí další vhodné týmy servisních techniků v rámci produktové skupiny na okamžitou pomoc při incidentu. Incidenty zákazníků Azure se závažností B a C jsou také směrovány přímo k technikům podpory MCS pro Azure Platform, aby je odborníci na Azure vyřešili rychleji. Pro získání těchto služeb musí zákazník zadat incident podpory pro řešení problémů (PRS) prostřednictvím příslušného portálu cloudových služeb nebo telefonicky či prostřednictvím chatu. Definice závažnosti a doby odezvy pro podporu řešení problémů pro komponenty Azure zákazníka jsou uvedeny v tabulce v příloze A. Tyto časy jsou nadřazeny očekávaným časům odezvy podpory základního balíčku.</p> <p><u>Vylepšené krizové řízení.</u> Služba vylepšené správy incidentů je pro všechny žádosti o podporu řešení problémů s MCS pro Azure Platform na úrovni závažnosti 1 nebo A k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce. Tito zaměstnanci jsou přiděleni navíc k zaměstnancům řešícím technické problémy a jsou odpovědní za dohled nad všemi incidenty podpory pro kritické situace všech zákazníků MCS pro Azure Platform za účelem zajištění včasného vyřešení a vysoké kvality poskytované podpory. Tým vylepšené správy incidentů zajistí průběžný pokrok tím, že zákazníkovi bude poskytovat časté aktualizace stavu a eskalace a akční plán.</p> <p><u>Inženýrsky řízený krizový management.</u> Když technici podpory MCS pro Azure Platform přímo eskalují incident na technické týmy MCS pro Azure Platform, budou tyto zdroje k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, aby se zkrátila doba řešení. MCS pro Azure Platform spolupracuje se servisními týmy Azure, aby umožnil rychlejší zapojení odborníků na danou problematiku, a koordinuje se zdroji vylepšené správy incidentů, aby zákazníkovi poskytl aktuální krizovou komunikaci a řízení. Technici podpory MCS pro Azure Platform mohou eskalovat na MCS pro Azure Platform incidenty, které spadají do rozsahu smlouvy MCS pro Azure Platform.</p> <p><u>Pomocník v Azure Engineering.</u> MCS pro Azure Platform bude spolupracovat s týmem cloudových činností zákazníka s cílem podpořit pozitivních výsledky v projektech v rámci registrovaného předplatného, a to na základě na pochopení jejich stopy v Azure, aby bylo možné zákazníky odblokovat a zkrátit dobu ke zmírnění.</p> <p><u>Organizace řízení problémů.</u> MCS pro Azure Platform bude spolupracovat se zákazníkem a servisními týmy Azure, aby se předcházelo opakování kritických incidentů prostřednictvím cílených položek oprav, které zlepší odolnost zákaznické infrastruktury a stabilitu platformy Azure s cílem uzavřeného cyklu zkušeností. MCS pro Azure Platform rozšiřuje výše popsanou službu analýzy kořenových příčin (RCA). Pokud o to bude výslovně požádáno dříve než sedm (7) kalendářních dnů před uzavřením incidentu, provede MCS pro Azure Platform strukturovanou analýzu možných příčin jednotlivého incidentu nebo řady souvisejících problémů omezených na produkty a cloudové předplatné zákazníka, které nemají dopad na další zákazníky. Povinností zákazníka je spolupracovat s týmem společnosti Microsoft a poskytnout různé materiály, jako jsou například soubory protokolu, trasování sítě nebo jiný diagnostický výstup. RCA jsou k dispozici pouze na vyžádání prostřednictvím zákazníkova přiděleného technika MCS pro Azure Platform u incidentů závažnosti 1 a A s dopadem</p>	

Služba	Plán
<p>na produkci. RCA bude poskytnuta do deseti (10) pracovních dní od podání žádosti nebo od zmírnění incidentu podle toho, co nastane později.</p> <p>Urychlení obchodních výsledků: Tyto aktivity podporují obchodní cíle zákazníka napříč ekosystémem Azure za účelem pomoci urychlit realizaci hodnoty zákazníka s cílem zlepšit návratnost investic (ROI).</p> <p><u>Poskytování plánů zlepšování proaktivních služeb.</u> MCS pro Azure Platform bude ve spolupráci se servisními týmy Azure spolupracovat se zákazníkem na řešení aktuálních problémů zákazníků pomocí analýzy nově vznikajících trendů. Tato analýza se může zaměřit na různé oblasti včetně odolnosti, zabezpečení, výkonu nebo nákladové optimalizace řešení zákazníka a může vést k doporučením, která by mohl zákazník implementovat. Může rovněž zahrnovat takové činnosti, jako jsou simulace incidentů, zmírňování rizikové infrastruktury a podpora předprodukčního testování, která je přiměřená k zaměření analýzy. Během dvanáctiměsíčního období mohou být požadovány dva (2) plány zlepšování služeb (SIP).</p> <p><u>Podpora kritických projektů zákazníka v oblasti přijetí Azure.</u> MCS pro Azure Platform se spojí s dalšími funkcemi ve společnosti Microsoft přidělenými zákazníkovi a týmy techniků Azure za účelem urychlení realizaci hodnoty všech registrovaných předplatných a zajištění toho, aby klíčové projekty zákazníka pro přijetí Azure byly spuštěny podle plánu, a to tak, že bude usilovat o minimalizaci času potřebného pro zapojení vhodných odborníků Azure, odstraňovat technická omezení, kdekoli to bude možné, a zkracovat čas do zmírnění eskalovaných incidentů.</p> <p><u>Podpora proveditelných poznatků a prohlubování vědomostí a odborných znalostí ohledně zákazníka napříč týmy poskytujícími služby Azure.</u> MCS pro Azure Platform bude vzdělávat týmy poskytující služby a produktové týmy Azure napříč všemi registrovanými předplatnými, co se týče obchodních a technických potřeb zákazníka, za účelem aktivace přizpůsobeného prostředí s cílem splňovat obchodní požadavky, podpořit rychlejší zmírňování incidentů a zlepšovat celkové zkušenosti zákazníků s podporou Azure.</p> <p><u>Poradenské podněty od zákazníka.</u> Společnost Microsoft poskytuje prostřednictvím několika komunikačních kanálů možnosti, které může organizace zákazníka využít k zasílání podnětů týkajících se vývoje funkcí a služeb Azure. Předložené podněty jsou prezentovány přímo vedení servisních techniků ve společnosti Microsoft. Možnosti pro poskytování podnětů koordinuje tým pro zkušenosti uživatelů Azure (CXP). Po aktivaci služby MCS pro Azure Platform zahájí tým CXP prostřednictvím přiděleného manažera pro podporu úspěchu zákazníků dialog s organizací zákazníka za účelem vytvoření komunikačních kanálů.</p> <p>Funkce MCS pro Azure Platform Plus: Tyto funkce jsou omezeny na zákazníky MCS pro Azure Platform Plus, jak je definováno výše. Nárok na příjem těchto funkcí mají pouze zákazníci, kteří splňují tuto definici a jsou takto označení v objednávce práce zákazníka.</p>	

Služba	Plán
<p>Monitorování platformy: MCS pro Azure Platform Plus využívá znalosti o stopě zákazníka v prostředí Azure a interní telemetrii z 30 služeb Azure ke konfigurování monitorů s konkrétními prahovými hodnotami týkajícími se kapacity, výkonu (například latence), konektivity (například chyby autorizace) nebo dostupnosti. Některé služby Azure mohou být vyloučeny; během zprovoznování si zákazník může vyžádat seznam pokrytých služeb od svého manažera pro podporu úspěchu zákazníků (CSAM) nebo od týmu MCS pro Azure Platform Plus. MCS pro Azure Platform Plus bude pokrývat až sedm (7) vzájemně odsouhlasených „scénářů monitorování“, které jsou definovány jako sada zdrojů Azure na podporu konkrétní akce. Monitory a stanovené prahové hodnoty využívají důvěrnou telemetrii Microsoft Azure a nebudou se zákazníkem sdíleny ani mu nebudou odhaleny. Tyto scénáře budou definovány během šedesátidenního období zprovoznování MCS pro Azure Platform. Zákazník se musí plně účastnit procesu definování a poskytnout všechny požadované materiály během prvních 30 dnů po uzavření smlouvy. Monitory budou připraveny k testování do 30 dnů od konce období zprovoznování. Jakmile bude testování monitorů dokončeno a společnost Microsoft oznámí zákazníkovi, že monitory jsou funkční, bude MCS pro Azure Platform Plus zajišťovat nepřetržité pokrytí, aby bylo možné reagovat a řešit všechny monitory spuštěné na základě prahové hodnoty nastavené společností Microsoft prostřednictvím výše definované funkce „inženýrsky řízeného krizového managementu“. Pokud zákazník nevytvořil případ podpory pro identifikovaný problém, tým MCS pro Azure Platform Plus požádá zákazníka o vytvoření případu podpory, aby usnadnil úsilí o zmírnění.</p> <p>Řešení výpadků platformy: Během oznámeného výpadku platformy Azure, který je definován jako výpadek, který má dopad na více zákazníků a je oznámen na portálu Azure, bude MCS pro Azure Platform Plus poskytovat předem určeným kontaktním osobám zákazníků přizpůsobená sdělení s cílem informovat je o situaci a poskytnout jim podrobnosti ohledně toho, jaký dopad na ně může mít výpadek, jakmile bude platforma k dispozici. Na žádost zákazníka bude MCS pro Azure Platform Plus se zákazníkem spolupracovat při úsilí o vlastní zmírňování, například na případném přepnutí do jiné zóny dostupnosti.</p> <p>Globální podpora typu Know-Me pro inženýrsky řízený krizový management: Je poskytováno rozšířené globální pokrytí přidělené zákazníkovi pro funkci „inženýrsky řízeného krizového managementu“ definovanou výše s cílem umožnit přizpůsobenější a konzistentnější zkušenosti i mimo hlavní pracovní dobu. Tyto rozšířené zkušenosti mohou být podle potřeby rozšířeny i na další funkce. „Know-me“ je zde definováno jako znalost obchodního kontextu a prostředí zákazníka s cílem urychlit zmírňování incidentů a zlepšování celkových zkušeností zákazníka s podporou Azure.</p> <p>Podmínky a předpoklady</p> <p>Kromě podmínek a předpokladů uvedených v objednávce služeb zákazníka je poskytování služeb ze strany společnosti Microsoft založeno na následujících podmínkách a předpokladech:</p>	

Služba	Plán
<ul style="list-style-type: none"> ○ Poskytování služeb MCS pro Azure Platform a MCS pro Azure Platform Plus společností Microsoft je závislé na spolupráci, aktivní účasti a včasném dokončení přidělených povinností ze strany zákazníka. ○ Zákazník bude mít aktivní plán služeb podpory Microsoft Enterprise Support po celou dobu platnosti smlouvy MCS pro Azure Platform nebo MCS pro Azure Platform Plus. <p>Funkce služby a její poskytování</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Všechny funkce jsou k dispozici pouze v angličtině. Není k dispozici doručování prostřednictvím prověřených zdrojů s omezením na region, s požadavkem na občanství nebo prověřených zdrojů pro doručování. ○ Dodání bude na dálku, pokud nebude písemně dohodnuto jinak. V případě, že budou vzájemně sjednány návštěvy přímo na pracovišti a nebudou předplaceny, bude společnost Microsoft účtovat zákazníkovi přiměřené cestovné a výdaje. <p>Omezení a vyloučení služeb</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pokud nebude incident omezen na organizaci zákazníka a bude ovlivňovat větší část prostředí Azure, nebudou pracovníci servisních techniků schopni stanovit priority obnovení služby. ○ Pokrytí MCS pro Azure Platform a MCS pro Azure Platform Plus se nevztahuje na žádné lokální technologie, uživatelská zařízení, klientský software Microsoft ani na technologie identity a ověřování. <p>Soulad služby s předpisy a její rozsah</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Právo zákazníka získat popsanou službu MCS pro Azure Platform nebo MCS pro Azure Platform Plus je podmíněno dodržáním podmínek uvedených v objednávce práce a v tomto popisu služeb. ○ Služby MCS pro Azure Platform a MCS pro Azure Platform Plus jsou určeny na podporu používání registrovaných předplatných zákazníkem. Microsoft bude tyto služby poskytovat pouze pro interní obchodní účely zákazníka. Microsoft nebude tyto služby poskytovat zákaznickým zákazníkům. <p>Nebudeme poskytovat podporu pro žádný kód jiného subjektu než Microsoft nebo kód, který byl upraven společností Microsoft, zákazníkem nebo dodavatelskou třetí stranou.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Kritické služby pro Azure Workload („MCS pro Azure Workload“) a kritické služby pro Azure Workload Plus („MCS pro Azure Workload Plus“): <p>Poskytuje zvýšenou úroveň služeb podpory pro definovanou sadu produktů a služeb online společností Microsoft, které tvoří kritické obchodní řešení, podle zadání v objednávce práce. Kritické řešení je aplikace, proces nebo komponenta, která je nezbytná pro fungování vašeho podniku. Tato služba nabízí komplexní programy</p>	+

Služba	Plán
<p>služeb podpory dostupné za dodatečný poplatek a definované v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce.</p> <p>Abyste mohli využívat služby spojené s těmito kritickými službami, musíte mít aktivní smlouvu o službách Unified Support. Pokud vaše smlouva o službách Unified Support vyprší nebo bude ukončena, budou ke stejnému datu ukončeny i služby spojené s těmito kritickými službami.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <p>Kritické služby pro události Azure („MCS pro události Azure“); dříve známé jako „Správa událostí Microsoft Azure (AEM)“:</p> <p>Kritické služby pro události Azure (dále jen „MCS pro události Azure“) poskytují rozšířenou podporu zákazníkům během jejich kritických plánovaných obchodních událostí. Tým MCS pro události Azure nabízí proaktivní a reaktivní podporu, aby zajistil hladký průběh vaší akce.</p> <p>V rámci aktivit před akcí tým MCS pro události Azure posoudí a seznámí se s vaším řešením, identifikuje možné problémy a rizika ovlivňující provozuschopnost a stabilitu a provede kontrolu kapacity a odolnosti platformy Azure. Tým MCS pro události Azure zákaznické řešení vyhodnotí během období pro posouzení před událostí a zákazníkovi písemně sdělí zjištěná rizika. Po dobu pokrytí události bude tým MCS pro události Azure k dispozici 24 hodin denně a poskytne vám podporu.</p> <p>Za kritickou obchodní událost považujeme činnost, kterou zákazník očekává v daném okamžiku a která představuje pro zákazníka velké riziko nebo dopad. Takové události vyžadují vyšší úroveň dostupnosti a výkonnosti služeb. Příklady takových událostí zahrnují předvídatelné vysoké zatížení stávajícího řešení, nasazení nové funkce do stávajícího řešení Azure, nasazení nového řešení do Azure a migraci z lokálního nebo jiného poskytovatele cloudu do Azure.</p> <p>Tým MCS pro události Azure poskytuje zákazníkům podporu pro kritické obchodní události, které využívají základní služby Microsoft Azure. Řešení Azure je definováno jako sada předplatných Azure s konzistentními vzory konfigurace a přímými závislostmi mezi službami, které dosahují jednoho obchodního cíle. Každá událost se týká jednoho zákaznického řešení Azure. Rozsah řešení Azure bude stanoven před událostí. Pokud kritická obchodní událost zákazníka zahrnuje více než jedno řešení Azure, může být nutné zakoupit další události. Tým MCS pro události Azure si vyhrazuje právo posoudit složitost a množství pracovních zátěží, které tvoří prostředí zákazníka, a zajistit tak individuální přístup k podpoře a hodnocení.</p> <p>Na kritické obchodní události lze poskytnout krytí až na pět (5) kalendářních dnů po sobě jdoucích událostí. Pokud je předpokládaná poptávka delší než pět (5) po sobě jdoucích kalendářních dnů, mohou si zákazníci zakoupit tolik MCS pro události Azure, kolik jich bude potřeba, aby běžely po sobě a pokryly celou dobu trvání kritické obchodní události.</p> 	+

Služba	Plán
<p>MCS pro události Azure závisí na dostupnosti zdrojů. S výjimkou kritických obchodních událostí, které byly naplánovány předem a písemně potvrzeny minimálně 6 kalendářních týdnů před začátkem události, nebude podpora MCS pro události Azure poskytována, pokud s tím společnost Microsoft nebude souhlasit. Pokud se společnost Microsoft rozhodne přijmout událost oznámenou s kratším předstihem, může dle svého uvážení zmenšit rozsah posouzení před událostí. MCS pro události Azure mohou být zrušeny, pokud zákazník není schopen poskytnout odpovídající zdroje nebo reakce po celou dobu poskytování služby Azure. Ohledně podrobností o dostupnosti se prosím poraďte se svým správcem účtů podpory úspěchu zákazníků.</p> <p>MCS pro události Azure je k dispozici pouze pro zákazníky, kteří mají řešení v Azure Public Cloud. MCS pro události Azure není k dispozici pro zákazníky, kteří mají vládní nebo suverénní cloudové prostředí Azure. Podpora MCS pro události Azure nemůže splňovat žádné specializované požadavky na omezený přístup, které by umožňovaly přístup pouze občanům země, která poskytuje podporu občanské alianci, nebo v ní sídlí. MCS pro události Azure je k dispozici pouze v angličtině a nenabízí služby podpory v místním jazyce.</p> <p>*Další informace najdete v tabulce typů závažnosti incidentů kritických služeb pro události Azure v příloze A.</p>	
<p>• Kritické služby pro Microsoft Security Cloud</p> <p>Kritické služby pro Microsoft Security Cloud („MCS pro Security Cloud“) je nabídka služeb, která poskytuje rozšířenou podporu pro portfolio zabezpečení zákazníka Microsoftu, včetně prioritního přístupu přímo k týmům bezpečnostních inženýrů. Cílem MCS pro Security Cloud je urychlit přechod zákazníků na nové produkty zabezpečení, včetně produktů Entra, Intune, Purview (DLP a MIP) a Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI a MDO), přičemž v budoucnu se plánuje začlenění dalších produktů zabezpečení.</p> <p>Díky silným technickým dovednostem týmu MCS pro Security Cloud, hluboké znalosti zákazníka a schopnosti zapojit hlavní organizaci bezpečnostních inženýrů má zákazník trvalý vztah s kontaktním bezpečnostním inženýrem, který poskytuje své odborné znalosti při zavádění bezpečnostních produktů společnosti Microsoft nebo při přípravě na události s dopadem na podnikání.</p> <p>Služba je k dispozici pro uvedené bezpečnostní pracovní zátěže na daném tenantovi (tenantech) definovaném (definovaných) v příloze, na kterou odkazuje objednávka práce zákazníka.</p> <p>*Další informace najdete v tabulce typů závažnosti incidentů kritických služeb pro Microsoft Security Cloud v příloze A.</p>	+
<p>Reakce společnosti Microsoft na kybernetické bezpečnostní incidenty (MSCIR):</p> <p>Poskytuje globální šetření a pokyny, které pomáhají vyhodnotit rozsah kybernetických útoků, budovat odolnost a chránit se před potenciálními kybernetickými útoky. Tyto</p>	+

Služba	Plán
<p>služby pomáhají snížit riziko cílených kybernetických útoků a lépe zmírnit škody způsobené bezpečnostní krizí.</p> <p>MSCIR je nutné zakoupit jako samostatný doplněk ke stávající smlouvě o jednotné podpoře, protože není součástí základního balíčku Unified Enterprise.</p> <p>V době incidentu bude společnost Microsoft spolupracovat se zákazníkem na definování konkrétního rozsahu řešení a řízení kybernetického útoku. Za určitých naléhavých okolností může zákazník požádat a pověřit společnost Microsoft, aby zahájila poskytování služeb MSCIR před zakoupením nebo definováním rozsahu služby MSCIR („smlouva MSCIR“).</p> <p>Bez ohledu na jakékoliv ustanovení opačného významu, pokud zákazník pověří společnost Microsoft, aby zahájila práce před uzavřením smlouvy MSCIR, souhlasí zákazník s tím, že (a) podnikne veškeré takové kroky, které jsou přiměřeně nezbytné k co nejrychlejšímu možnému uzavření smlouvy MSCIR, (b) zůstává plně odpovědný a souhlasí s tím, že zaplatí za služby poskytnuté před uzavřením smlouvy o MSCIR dle faktury vystavené společností Microsoft, a (c) společnost Microsoft neponese odpovědnost za žádné úkony nebo opomenutí související s pracemi, jimiž je pověřena, k nimž dojde před podpisem, a zákazník přebírá veškerá související rizika. Další informace týkající se aktivit MSCIR (např. cena a rozsah prací) nebo informací týkající se proaktivních nabídek jsou k dispozici prostřednictvím vašeho manažera pro podporu úspěchu zákazníků (CSAM).</p> <p>MSCIR je k dispozici za příplatek a bude definován v příloze, na kterou odkazuje vaše pracovní objednávka.</p>	

2.5 Rozšířená řešení

Kromě těchto služeb poskytovaných v rámci základního balíčku nebo doplňkových služeb je možné zakoupit následující volitelné rozšířené služby a řešení. Rozšířená řešení jsou k dispozici za dodatečný poplatek a mohou být definovány v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce.

Tabulka 12 – Typy rozšířených řešení

Služba	Plán
<ul style="list-style-type: none"> Určené inženýrství (DE): <p>Tato spravovaná a na výsledek orientovaná řešení jsou založená na osvědčených postupech a principech společnosti Microsoft, která pomáhají maximalizovat hodnotu vaší investice do technologie Microsoft. Hlavní odborník bude úzce spolupracovat s vaším týmem, aby vám poskytl důkladné technické vedení a v případě potřeby využil další odborníky společnosti Microsoft, kteří vám pomohou s nasazením a/nebo optimalizací vašich řešení Microsoft. Tyto služby sahají od posouzení a plánování přes zvyšování kvalifikace a návrh až po konfiguraci a implementaci.</p> 	+

Služba	Plán
<p>Předpoklady a omezení pro konkrétní služby</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ K vyžádání služeb DE je nutná platná smlouva o jednotných službách podpory. Pokud platnost vaší smlouvy vyprší nebo bude ukončena, vaše služby DE budou ukončeny ke stejnému datu. ○ Služby DE jsou přístupné ve standardní pracovní době (od 9:00 do 17:30) místního standardního času, s výjimkou státních svátků a víkendů. ○ Služby DE se týkají konkrétních produktů a technologií Microsoft, které jste si vybrali a které jsou uvedeny ve vaší objednávce práce. ○ Služby DE jsou poskytovány pro jedno místo podpory, jak je uvedeno v objednávce práce. ○ Služby DE jsou poskytovány především na dálku, pokud nebyla předem uzavřena písemná dohoda o návštěvě na místě. V případech, kdy jsou návštěvy na místě vzájemně dohodnuté a nejsou předem zaplacené, vám budou naúčtovány přiměřené cestovní a související náklady. <p>• Rozšířené určené inženýrství (EDE):</p> <p>Naše vlastní služba, která zajišťuje hluboké a průběžné technické zapojení pro zákazníky se složitými scénáři. Tato nabídka je vymezena tak, aby odpovídala vašim potřebám a výsledkům tak, že vám bude poskytnut vyhrazený technik, který si vytvoří hluboké znalosti vašeho prostředí či řešení a bude podporovat vaše obchodní cíle, mimo jiné optimalizaci zatížení, přijetí nebo podporovatelnost. Služby EDE si můžete zakoupit jako předdefinované nabídky nebo jako blok vlastní pracovní doby, kterou lze využít k dodání vymezených proaktivních služeb.</p> <p>Jsou-li služby EDE zakoupeny jako počet hodin, pak se počet hodin služeb odečte od vašeho celkového počtu zakoupených hodin tak, jak budou využívány a poskytovány. Předdefinované nabídky služeb EDE jsou přizpůsobené vašemu prostředí a pomáhají vám dosáhnout požadovaných cílů. Tyto nabídky zahrnují potřebné předem definované zabudované proaktivní služby.</p> <p>Služby EDE se zaměřují na následující oblasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pomáhat udržovat obsáhlý přehled o aktuálních a budoucích požadavcích vaší firmy a konfiguraci prostředí vašich informačních technologií pro optimalizaci výkonnosti. ○ Dokumentace a sdílení doporučení pro používání výsledků souvisejících se službami podpory (například hodnocení podpory, kontroly stavu, semináře a programy na posouzení rizik). ○ Zajištění konzistence vašich provozních aktivit a činností v rámci nasazení s plánovanými a aktuálními implementacemi technologií společnosti Microsoft. ○ Zdokonalení technických a provozních dovedností vašich IT pracovníků. 	

Služba	Plán
<ul style="list-style-type: none"> ○ Vyvíjet a implementovat strategie k zabránění budoucím incidentům a zvýšit systémovou dostupnost vašich zahrnutých technologií společnosti Microsoft. ○ Pomoci identifikovat hlavní příčiny opakovaných incidentů a poskytnout doporučení k zabránění budoucích narušení v rámci určených technologií společnosti Microsoft. <p>Pracovníci jsou přidělováni, prioritizováni a přiřazováni na základě dohody stran během iniciační schůzky a dokumentovány jako součást plánování poskytování služeb bez ohledu na způsob zakoupení EDE. Zákazníci z více zemí musí přiřadit služby EDE k místu při uzavírání smlouvy před plánováním poskytnutí služby.</p> <p>Vezměte prosím na vědomí následující předpoklady a omezení pro konkrétní služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pokud budete chtít požádat o podporu služeb EDE, musíte mít aktuální smlouvu o poskytování služeb Unified Support. Pokud platnost vaší smlouvy o poskytování služeb Unified Support vyprší nebo bude tato smlouva ukončena, vaše služby EDE budou ukončeny ke stejnému datu. ○ Služby EDE jsou k dispozici v běžné pracovní době (od 9:00 do 17:30) místního standardního času, s výjimkou státních svátků a víkendů. ○ Služby EDE podporují konkrétní produkty a technologie společnosti Microsoft, které jste si vybrali a jsou uvedeny ve vaší objednávce práce. ○ Služby EDE jsou poskytovány pro jedno pracoviště podpory v určeném místě podpory podle údajů v objednávce práce. ○ Služby EDE jsou poskytovány vzdáleně, pokud nebude předem písemně sjednáno něco jiného. V případě, když jsou návštěvy přímo na pracovišti vzájemně sjednány a nejsou předplaceny, budeme vám účtovat přiměřené cestovné a výdaje. <ul style="list-style-type: none"> • Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE): <p>Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE) je hluboké a trvalé technické zapojení zaměřené na urychlené řešení reaktivních incidentů podpory v souladu s konkrétními produkty a online službami Microsoft, které jste si vybrali a uvedli ve své objednávce. Služby REDE bude poskytovat pověřený inženýr, který získá hluboké znalosti o vašem používání produktů a online služeb Microsoft ve vašem prostředí. Hodiny služby REDE se odečítají od celkového počtu zakoupených hodin, jakmile jsou využity a dodány.</p> <p>Služby REDE se zaměřují na tyto oblasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Uspořádání úvodní schůzky za účelem projednání priorit a doporučení. Výsledky tohoto setkání budou zaznamenány v plánu poskytování služeb. ○ Účast na řešení incidentů podpory se závažností 1 a závažností A. ○ Účast na řešení dalších incidentů podpory závažnosti na vaši žádost. 	

Služba	Plán
<ul style="list-style-type: none"> ○ Fungování ve spolupráci se službami správy poskytování služby a správy reaktivní podpory, jakož i s dalšími zdroji společnosti Microsoft zapojenými do činností souvisejících s incidenty podpory s cílem zajistit účinné a efektivní řešení incidentů reaktivní podpory a plánování prevence budoucích incidentů. <ul style="list-style-type: none"> ● Reaktivní služby <p>Naši technici vyvíjejí a udržují hluboké znalosti o používání našich produktů a online služeb ve vašem prostředí. Tyto znalosti začleňují do svých činností souvisejících s řešením podpurných incidentů.</p> <p>Poskytují pracovníkům technické podpory společnosti Microsoft informace o používání našich produktů a online služeb ve vašem prostředí. Poskytují také rozšířené znalosti pro odstraňování chyb a problémů s cílem usnadnit rychlé řešení incidentů podpory. Pokud je to u příslušných produktů a online služeb společnosti Microsoft možné, zahrnují naši technici analýzu hlavních příčin incidentů s kritickým dopadem na podnikání a poskytují doporučení, jak lze podobné problémy v budoucnu zmírnit. Kromě toho může inženýr poskytující služby REDE podle potřeby zapojit další technické zdroje.</p> ● Proaktivní služby <p>Naši technici dokumentují a sdílejí s vámi doporučení týkající se využívání služeb proaktivní podpory (např. přezkumy podporovatelnosti, kontroly stavu, workshopy a programy hodnocení rizik) s cílem identifikovat příležitosti ke zlepšení provozuschopnosti a zmírnění narušení kritických podnikových funkcí. Na vaši žádost může technik poskytující služby REDE provést dohodnuté proaktivní služby.</p> ● Předpoklady a omezení pro konkrétní služby <p>Chcete-li využívat služby REDE, musíte uzavřít a udržovat smlouvu o jednotné podpoře. Pokud platnost vaší smlouvy o poskytování služeb Unified Support vyprší nebo bude tato smlouva ukončena, vaše služby REDE budou ukončeny ke stejnému datu. Inženýr poskytující služby REDE je přidělen jako doplněk ke zdroji technického řešení společnosti Microsoft pro řešení incidentů podpory.</p> <p>Služby REDE jsou k dispozici v běžné pracovní době (od 9:00 do 17:30) místního standardního času, s výjimkou státních svátků a víkendů. Jsou poskytovány na určeném místě (místech) podpory, kde jsou tyto služby zakoupeny, jak je uvedeno ve vaší objednávce. Služby REDE jsou poskytovány vzdáleně, pokud nebude předem písemně sjednáno něco jiného. V případě dohodnuté nepředplacené návštěvy přímo na pracovišti vám budeme účtovat přiměřené cestovné a výdaje.</p> <p>Upozorňujeme, že služby REDE nemění dobu reakce na incidenty reaktivní podpory, která platí v rámci jiných nabídek podpory společnosti Microsoft, na které máte nárok.</p> 	

Služba	Plán
<ul style="list-style-type: none"> • Vaše povinnosti <p>Abyste mohli optimalizovat výhody svých služeb REDE, musíte splnit následující povinnosti. Nedodržení těchto povinností může mít za následek zpoždění služby nebo může omezit naši možnost provádět služby.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Poskytněte technikovi poskytujícímu služby REDE potřebné údaje, školení, dokumentaci a další komunikaci podle potřeby, abyste mu usnadnili získání hlubokých znalostí o používání našich produktů a online služeb ve vašem prostředí. ○ Iniciujte požadavky na incidenty podpory a aktivně se s námi podílejte na diagnostice a řešení incidentů podpory. ○ Jednejte jako správce svého prostředí. ○ Na vyžádání poskytněte informace o řešení problémů (například soubory protokolu ladění a trasování). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Sjednocená rozšířená odezva: <p>Sjednocená rozšířená odezva (UER) poskytuje urychlenou reaktivní podporu a vylepšenou správu incidentů pro Microsoft produkty a cloudové služby zákazníka pro všechny incidenty v kritických situacích (závažnosti 1 nebo závažnosti A).</p> <p>Urychlená reaktivní podpora: V tabulce v příloze A najdete definice závažnosti incidentů, doby odezvy a vyloučené produkty týkající se Sjednocené rozšířené odezvy. Aby se zákazníkovi dostalo podpory UER pro produkty a cloudové služby Microsoft, incident je nutno odeslat telefonicky nebo přes web.</p> <p>Vylepšená správa incidentů: Služba vylepšené správy incidentů je pro všechny incidenty na úrovni závažnosti 1 nebo A k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce. Zákazníkům je přidělen určený fond zaměstnanců se znalostí podnikání a prostředí zákazníka. Tito zaměstnanci jsou přiděleni navíc ke službám řešení problémů a jsou odpovědní za dohled nad všemi incidenty podpory pro kritické situace za účelem zajištění včasného vyřešení a vysoké kvality poskytované podpory. Tým vylepšené správy incidentů určený pro zákazníka lze kontaktovat přímo e-mailem 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a ten bude zajišťovat průběžný technický pokrok tím, že zákazníkovi bude poskytovat časté aktualizace stavu a eskalace a akční plán.</p> <p>U jakéhokoli incidentu závažnosti 1 člen týmu vylepšené správy incidentů rovněž zajistí kontrolu řešení po incidentu spolu se zákazníkem, account manažerem pro podporu úspěchu zákazníků (CSAM) a dalšími členy account týmu zákazníka s cílem posílení vašeho podnikání a předcházení budoucím výpadkům a problémům. Během schůzky člen týmu pro vylepšenou správu incidentů poskytne přehled reakcí na incidenty, včetně úspěchů a oblastí pro zlepšení. Ve spolupráci s account manažerem pro podporu úspěchu zákazníků (CSAM) vypracují doporučení k nápravě, aby proaktivně omezili budoucí případy a posílili stabilitu a odolnost zákaznického řešení.</p>	+

Služba	Plán
<p>Je zahrnuto stanovené množství hodin pro služby řízení úspěchu při zaváděcích činnostech, čtvrtletních schůzkách s členem týmu vylepšené správy incidentů a vyhodnocení po incidentech závažnosti 1. Další nebo častější schůzky jsou k dispozici na vyžádání a po předchozí dohodě se společností Microsoft, pokud jsou k dispozici zdroje, pokud se rozhodnete zakoupit další služby řízení úspěchu nad rámec hodin zahrnutých.</p> <p>Sjednocenou rozšířenou odezvu (UER) je třeba zakoupit pouze pro lokalitu hostitelské země, pokud má zákazník sjednocenou smlouvu pro více zemí. V rámci rozšířeného řešení mohou být všechny služby UER poskytovány na dálku na jiných místech, než je hostitel, a to včetně těchto míst. Zahrnuté služby řízení úspěchu budou přiděleny hostitelem a spravovány account manažerem pro úspěch zákazníka hostitele (CSAM).</p> <p>Podmínky a předpoklady</p> <p>Aby mohl zákazník využívat služby UER, musí mít aktivní smlouvu o službách Unified Support. Pokud vaše smlouva o službách Unified Support vyprší nebo bude ukončena, budou ke stejnému datu ukončeny i služby spojené s těmito službami UER.</p> <p>Aby bylo zajištěno, že tým zákazníka pro vylepšenou správu incidentů má základní znalosti o podnikání a prostředí zákazníka, musí zákazník na požádání poskytnout dokumentaci a účastnit se zaváděcích činností během prvních 60 dnů trvání smlouvy.</p> <p>Omezení a vyloučení služeb</p> <p>Analýza kořenových příčin (RCA) není součástí služby Sjednocená rozšířená odezva, ale lze o ni požádat prostřednictvím manažera CSAM zákazníka. Povinností zákazníka je spolupracovat s týmem společnosti Microsoft a poskytnout různé materiály, jako jsou například soubory protokolu, trasování sítě nebo jiný diagnostický výstup potřebný pro dokončení RCA</p> <p>Pracovníci vylepšené správy incidentů budou pracovat na dálku. Služba vylepšené správy incidentů je poskytována v angličtině, čínštině a japonštině. Není k dispozici doručování prostřednictvím prověřených zdrojů s omezením na region, s požadavkem na občanství nebo prověřených zdrojů pro doručování.</p>	
<p>• Rychlá odezva Azure:</p> <p>Rychlá odezva Azure (ARR) poskytuje zákazníkům urychlenou reaktivní podporu pro součásti Microsoft Azure zákazníka tím, že podle potřeby směřuje incidenty podpory na technické odborníky a zajišťuje zapojení provozních týmů cloudové služby.</p> <p>Aby zákazník mohl získat služby rychlé odezvy pro komponenty Microsoft Azure, je nutné odesílat incidenty prostřednictvím příslušného portálu cloudové služby. Požadavky zákazníka na podporu při řešení problémů budou směřovány přímo na tým inženýrů podpory rychlé odezvy se znalostmi v oblasti cloudových služeb. Zatímco řešení některých incidentů může vyžadovat zdroje od profesionálů standardní podpory,</p>	+

Služba	Plán
<p>tým Rapid Response si ponechává primární odpovědnost za incidenty 24 hodin, 7 dní v týdnu 365 dní v roce.</p> <p>V níže uvedené tabulce v příloze A jsou uvedeny doby odezvy pro podporu při řešení problémů s komponentami Azure zákazníka. Tyto časy jsou nadřazeny očekávaným časům odezvy podpory základního balíčku. Rychlá odezva se nevztahuje na Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Azure Communication Services nebo Billing & Subscription Management, Test base for M365 nebo Microsoft Mesh.</p> <p>Rychlá odezva na zakoupení závisí na dostupnosti pracovníků. Podrobnosti o dostupnosti získáte od account manažera pro úspěch zákazníků.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> O365 Engineering Direct: <p>Poskytuje rozšířenou podporu pro hlavní pracovní zátěže produkčního tenanta nebo tenantů Microsoft Office 365. Tato služba zahrnuje prioritní přístup k týmu techniků Office 365.</p> <p>Služba je k dispozici pro uvedeného tenanta nebo tenanty za příplatek a je definována v příloze, na kterou se odkazuje v objednávce práce zákazníka.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Vývojářská podpora: <p>Vývojářská podpora poskytuje technickou podporu založenou na cloudu a znalostech produktů zahrnujících celý životní cyklus vývoje aplikací pro vývojáře zákazníka, kteří vytváří, nasazují a podporují aplikace na platformě společnosti Microsoft.</p> <p>Služba poskytuje komplexní podporu a pomáhá zákazníkům urychlit digitální inovace, zavádění cloudu a připravenost vývojářů. Poskytované pokyny pomáhají urychlit vývojáře a zefektivnit postupy DevSecOps pomocí nejnovějších nástrojů a technik, modernizovat aplikace s cílem zlepšit efektivitu a zvýšit obchodní potenciál a podpořit vývojářské týmy během jejich cesty k přijetí cloudu pomocí komplexního plánu úspěchu.</p> <p>Vývojářská podpora je k dispozici za dodatečný poplatek.</p> 	+1
<ul style="list-style-type: none"> GitHub Engineering Direct: <p>Poskytuje zákazníkům přednostní přístup k určenému týmu podpory GitHub a jmenovanému inženýrovi pro spolehlivost zákazníků GitHub (CRE). Služba navíc zahrnuje čtvrtletní revize, které nabízejí proaktivní poradenství na základě kontrol stavu a analýzy lístků.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Podpora pro zásadní obchodní řešení <p>Poskytuje zvýšenou úroveň služeb podpory pro definovanou sadu produktů a služeb online společnosti Microsoft, které tvoří kritické obchodní řešení, podle zadání v objednávce práce. Kritické řešení je aplikace, proces nebo komponenta, která je nezbytná pro fungování vašeho podniku. Tato služba nabízí komplexní program</p> 	+

Služba	Plán
<p>služeb podpory dostupné za dodatečný poplatek a je definovaná v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce.</p> <p>Abyste mohli využívat služby spojené s těmito rozšířenými řešeními, musíte mít aktivní smlouvu o službách Unified Support. Pokud vaše smlouva o službách Unified Support vyprší nebo bude ukončena, budou ke stejnému datu ukončeny i služby spojené s těmito rozšířenými řešeními.</p>	

+ - doplňková služba, která může být zakoupena.

+¹ – doplňková služba, kterou lze zakoupit (je k dispozici v omezeném maximálním množství).

2.6 Sjedený program pro více zemí

Úvod

Program pro více zemí zajišťuje přístup ke službě Microsoft Unified napříč různými lokalitami. Smlouva pro více zemí je vyjádřena v jedné nebo několika objednávkách práce. Před finalizací smlouvy o službách Unified zajistěte, že organizace má odpovídající smlouvy v požadovaných lokalitách, aby získala plnou hodnotu služeb Microsoft Unified.

Přehled programové struktury

- Lokalita, kde je na objednávce práce nasmlouván balíček Microsoft Unified Base, bude označována jako hostitelské pracoviště.
- Samostatná lokalita uvedená ve smlouvě a odlišná od hostitelského pracoviště se bude označovat jako následné pracoviště podpory.
- Centralizovaná smlouva je definována jako smlouva Microsoft Unified, kdy stejný kontrakt zahrnuje „hostitelské“ pracoviště a pracoviště „následné podpory“ s dodatečným balíčky přidělenými podle lokalit.
- Decentralizovaná smlouva je definována jako smlouva Microsoft Unified, která má Unified Base pro „hostitelské“ pracoviště a samostatnou smlouvu či smlouvy pro dodatečné balíčky přidělené různým lokalitám.
- Komplexní smlouvy pro více zemí mohou v některých případech představovat kombinaci centralizovaných a decentralizovaných smluv

Rozšíření smlouvy Microsoft Unified na další lokality

- Konkrétní služby a jejich případné množství budou podrobně popsány v související objednávce prací podle lokality.
- Zde popsané služby mohou být poskytovány na vámi určeném místě (místech) podle objednávky práce hostitele nebo následné podpory.
- Podle konkrétní služby může být spravována nebo poskytována na hostitelském pracovišti nebo pracovišti následné podpory.

Microsoft Unified Multi-Country Base

- Základní balíček Microsoft Unified bude nasmlouván na hostitelské pracoviště.

- Správa poskytování služby (správa pro podporu úspěchu zákazníků neboli CSAM) bude poskytována z hostitelského pracoviště
- Reaktivní služby: Ve formě žádostí o služby jsou spravovány na hostitelském pracovišti a dostupné po celém světě pro určené pracovníky zákazníka s uzavřenou smlouvou.

Doplňkové služby v rámci balíčku

- Proaktivní služby ve formě služeb urychlení hodnoty lze zakoupit pro použití na hostitelském pracovišti nebo na pracovišti následné podpory. Místa poskytování se liší podle řešení a k dispozici může být vzdálená nebo místní forma. Konkrétní možnosti poskytování je třeba potvrdit před uzavřením smlouvy na proaktivní služby.
- Všechna rozšířená řešení lze zakoupit tak, aby byly používány buď na hostitelském pracovišti, nebo na následných pracovištích. Místa poskytování se liší podle řešení a k dispozici může být vzdálená nebo místní forma. Konkrétní možnosti poskytování je třeba potvrdit před uzavřením smlouvy na rozšířená řešení.
- Správa poskytování služeb: Nazývá se také account manažer pro úspěch zákazníka (CSAM) a může být přidána ke smlouvě pro konkrétní lokalitu. Konkrétní náklady a lokality budou určeny během vyjednávání o smlouvě.
- Smlouvu na správu incidentů lze uzavřít pro pracoviště hostitele nebo následné podpory pomocí doplňkových balíčků. Konkrétní náklady a lokality budou určeny během vyjednávání o smlouvě.

Další podmínky a ujednání pro více zemí

- Podpora místní formy, časového pásma nebo místního jazyka bude podléhat konkrétním požadavkům smlouvy a požadavkům místních předpisů. Mohou být nutné další smlouvy a náklady.
- Zaměstnanci zákazníka v jiných lokalitách se mohou zapojit do vzdálených proaktivních služeb zakoupených na pracovišti hostitele nebo následné podpory, jak je uvedeno v objednávce práce. Ohledně vzdálené účasti se informujte u členů account týmu.
- Proaktivní kredity lze vyměnit pouze mezi pracovištěm hostitele a pracovištěm následné podpory uvedenými v jedné objednávce práce. Nelze vyřizovat výměny z jedné objednávky práce do jiné objednávky práce.
- Výměny se uskuteční na základě aktuálních měn a sazeb za proaktivní kredity na příslušných pracovištích podpory.
- Veškeré výměny, které budou mít za následek necelé proaktivní kredity, se zaokrouhlí na nejbližší jednotku.

Daňové povinnosti a požadavky

- Zákazníci ponесou výhradní odpovědnost za veškeré daňové závazky, které vzniknou z důvodu distribuce nebo výměny zakoupených služeb podpory mezi hostitelskými a následnými pracovišti podpory.
- Pro splnění požadavků místních předpisů a daňových právních předpisů mohou být nutné samostatné objednávky práce.
- Austrálie, Nový Zéland, Indie, Čína, Hongkong, Tchaj-wan, Macao, Japonsko, Korea podléhají místním požadavkům a všechny smlouvy pro více zemí pro tyto lokality musí mít vlastní objednávku nebo objednávky práce. Tento seznam se může změnit, informujte se u členů account týmu během dojednávání smlouvy

Sjednocená fakturace a dodání ve více zemích

- Funkce rozdělené fakturace umožňuje rozdělit transakce do více faktur na základě různých kritérií, jako je typ produktu, datum dodání nebo umístění zákazníka.
- Požadavky na následující změny povedou k dodatku smlouvy: fakturovaná strana, příjemce, název nebo adresa společnosti, fakturovaná částka a datum fakturace.
- Změny smlouvy pro více zemí mohou vést ke zvýšeným nákladům nebo omezením kvůli výše uvedeným okolnostem.

2.7 Další podmínky a ujednání

Podmínky a předpoklady pro sjednocené podpůrné služby

Služby Unified Support jsou poskytovány na základě následujících podmínek a předpokladů.

- **Základní balíček reaktivních služeb:** Tyto služby jsou poskytovány vzdáleně k místům vámi určených kontaktů podpory. Nebude-li písemně uvedeno jinak, všechny vaše služby umístěné v zemi uvedené ve vaší objednávce práce jsou poskytovány vzdáleně.
- **Jazyk služeb:** Základní balíček reaktivních služeb je poskytován v angličtině, a pokud je k dispozici, může být poskytován i v jazyce, kterým hovoříte. Nebude-li písemně stanoveno jinak, všechny služby jsou poskytovány v jazyce, kterým se mluví v místě služeb společnosti Microsoft, které služby poskytuje, nebo v angličtině.
- **Podporované produkty:** Poskytujeme podporu pro všechny verze komerčně vydaného, běžně dostupného softwaru a produktů online služeb společnosti Microsoft, které jste si zakoupili. To vychází z deklarovaných licenčních zápisů a smluv a/nebo ID fakturačního účtu v příloze A vaší objednávky práce a je uvedeno v podmínkách produktu, které společnost Microsoft čas od času zveřejňuje.
- **Pilotní, předběžné a beta verze produktů:** Služby podpory mohou čas od času zahrnovat předběžné verze, beta verze nebo jiné pilotní nabídky služeb, které společnost Microsoft nabízí k volitelnému hodnocení (dále jen „pilotní verze“). Vaše účast na pilotních projektech je volitelná a je vám poskytována v souladu s podmínkami profesionálních služeb v rámci produktových podmínek společnosti Microsoft, které jsou již začleněny do vaší smlouvy, a v souladu s dalšími podmínkami platnými pro pilotní projekty. Ne všechny pilotní verze budou k dispozici ve všech lokalitách.
- **Využití služeb:** Všechny služby, včetně dalších služeb zakoupených během doby platnosti objednávky práce podpory a v rámci této objednávky, propadnou, pokud nebudou během období platnosti příslušné objednávky práce využity.
- **Plánování služeb:** Plánování služeb závisí na dostupnosti pracovníků a semináře mohou být zrušeny, pokud není splněn požadavek minimálního počtu zaregistrovaných účastníků.
- **Vzdálený přístup:** Na základě vaší žádosti můžeme za účelem analýzy potíží získat k vašemu systému prostřednictvím vzdáleného připojení. Naši pracovníci budou mít přístup k pouze k systémům, ke kterým jim poskytnete oprávnění. Pro využití asistence formou vzdáleného připojení nám musíte poskytnout příslušný přístup a potřebné vybavení.
- **Údaje zákazníka:** Některé služby mohou vyžadovat uchovávání, zpracovávání a přístup k vašim zákaznickým datům. Pokud tak činíme, využíváme technologie schválené společností Microsoft, které vyhovují našim zásadám a procesům ochrany dat. Požadujete-li, abychom využívali technologie, které nejsou schválené společností Microsoft, berete na vědomí a souhlasíte, že nesete výhradní odpovědnost za integritu a bezpečnost vašich zákaznických dat a společnost Microsoft nepřijímá žádnou odpovědnost v souvislosti s užíváním těchto jí neschválených technologií.

- **Zásady zrušení:** Pokud požádáte o zrušení dříve naplánované služby, je třeba tak učinit alespoň 14 dní předem, aby vám byla případně vrácena celá částka. Za zrušení rezervace 6 až 13 dní předem se účtuje 50 % ceny služby. Při jakémkoli zrušení učiněném méně než 5 dní předem ponese odpovědnost za celou cenu (100 %) služby.
- **Doplňkové služby:** Při nákupu doplňkových služeb můžeme požadovat zahrnutí řízení úspěchu a poskytování služeb pro usnadnění dodávky. Některé doplňkové služby nemusí být ve vaší zemi dostupné. Podrobnosti zjistíte od příslušného správce poskytování služby.
- **Výměna služby:** Pokud jste si objednali jeden typ služby a budete si přát jej vyměnit za jiný, můžete použít ekvivalentní hodnotu na alternativní službu, pokud je k dispozici a pokud s tím bude souhlasit váš správce poskytování služby.
- **Přístup ke kódu:** Souhlasíte, že jediný kód jiného subjektu než Microsoft, ke kterému nám poskytnete přístup, je kód, který vlastníte. Služby mohou zahrnovat výsledky služeb, poradenství a vedení související s kódem, jehož vlastníkem jste vy nebo společnost Microsoft, nebo přímé poskytování jiných služeb podpory.
- **Reaktivní služby:** Při poskytování reaktivních služeb neposkytuje společnost Microsoft kromě ukázkového kódu žádný jiný kód. Přebíráte veškerá rizika související s implementací jakéhokoli kódu poskytnutého společností Microsoft při poskytování služeb podpory a ponese odpovědnost za veškeré testování, kontroly, zajištění kvality, dodržování právních předpisů nebo standardů, údržbu, nasazení a další postupy související s kódem poskytnutým společností Microsoft při poskytování služeb podpory, ať již vcelku nebo po částech, ve vašem prostředí Microsoft nebo při jakémkoli jiném nasazení.
- **Požadavky na platformu:** Mohou existovat minimální požadavky na platformu pro zakoupené služby.
- **Dodání služby:** Služby není možné poskytovat prostřednictvím vašich zákazníků. V případě, když jsou návštěvy přímo na pracovišti vzájemně sjednány a nejsou předplaceny, budeme vám účtovat přiměřené cestovní výdaje a životní náklady.
- **Služby podpory GitHub:** Poskytuje je společnost GitHub, Inc., plně vlastněná dceřiná společnost společnosti Microsoft Corporation. Bez ohledu na jakákoli protichůdná ustanovení ve vaší objednávce práce se na vaše zakoupené služby podpory GitHub bude vztahovat prohlášení o ochraně osobních údajů GitHub, dodatek k ochraně osobních údajů a příloha o zabezpečení.
- **Komunikace s uživateli:** Souhlasíte s tím, že můžeme zasílat informace týkající se produktů a funkcí na platnou a aktivní firemní e-mailovou adresu prostřednictvím materiálů označených jako aktualizace zabezpečení, zpravodaje, blogy, bezpečnostní přehledy, servisní sdělení a podobnou dokumentaci. Vaši uživatelé budou mít k dispozici vhodný mechanismus, jak odhlásit odběr těchto sdělení.
- **„Nahrávky:** Veškeré nahrávky a související materiály k poskytovaným službám představují výsledky služeb, na které se vztahují podmínky a ujednání smlouvy upravující poskytování služeb.

Přijetím pozvání k účasti na nahrávané akci nebo zapojením se do nahrávané akce: 1) Účastníci souhlasí, že mohou být nahráváni a že pořizování a uchování nahrané akce podléhá podmínkám a ujednáním vztahujícím se na danou akci. 2) Účastníci souhlasí, že jejich jméno, e-mailovou adresu, položené otázky, případně telefonní číslo mohou vidět další účastníci. 3) Účastníci souhlasí, že nahrávky mohou být sdíleny se zaměstnanci a představiteli společnosti Microsoft.

Kromě způsobů výslovně uvedených v příslušné smlouvě nesmíte žádné informace z nahrané akce upravovat, kopírovat, distribuovat, přenášet, zobrazovat, předvádět, reprodukovat, zveřejňovat, licencovat, vytvářet z nich odvozená díla, převádět nebo prodávat.

Výsledky služeb mohou být přiměřeným způsobem sdíleny v rámci vaší organizace s dodržením podmínek a ujednání, která se na výsledky služeb vztahují, a jejich účelem není nahradit vaše vlastní organizační školicí programy. Na základě vlastního zvážení rozhodnete, zda výsledky služeb použijete, a budete odpovědní za splnění veškerých právních předpisů, regulací a norem. Přebíráte veškerá rizika spojená s implementací či reprodukcí výsledků služeb, včetně povinnosti zachovat důvěrnost, vytržení informací z kontextu nebo sdílení informací nevhodným způsobem. Výsledky služeb jsou předkládány „tak, jak jsou“ a „se všemi vadami“ k době dodání a společnost Microsoft neposkytuje žádné výslovné či předpokládané záruky.

- **Další podmínky a předpoklady:** Mohou být uvedeny v příslušných dokumentech.

2.8 Vaše povinnosti

Vaše povinnosti:

Kromě povinností uvedených v příslušných dokumentech máte následující povinnosti. Nedodržení tohoto požadavku může mít za následek zpoždění služby:

- **Správce služeb podpory:** Určíte pověřeného správce služeb podpory, který povede váš tým a bude řídit všechny činnosti podpory, včetně interních procesů pro zadávání požadavků na incidenty podpory.
- **Přehled služeb podpory pro více zemí:** Pokud si zakoupíte služby podpory pro více zemí, určíte pro své hostitelské místo podpory jmenovaného správce služeb podpory. Tento pracovník povede místní tým a bude řídit všechny činnosti místní podpory, včetně interních procesů pro zasílání požadavků na incidenty podpory. Je možné, že budete muset jmenovat správce podpůrných služeb i v jiných místech podpory.
- **Kontakty reaktivní podpory:** V případě potřeby můžete pověřit jmenované kontakty reaktivní podpory, které budou vytvářet požadavky na podporu prostřednictvím webu podpory společnosti Microsoft nebo telefonicky. Správci cloudu pro vaše cloudové služby mohou také odesílat žádosti o cloudovou podporu prostřednictvím příslušných portálů podpory.
- **Požadavky na podporu online služeb:** Správci cloudu musí zadávat požadavky na podporu online služeb prostřednictvím příslušného portálu podpory online služeb.
- **Podání žádosti o službu:** Při zadávání žádosti o službu by kontaktní osoby reaktivní podpory měly mít základní znalosti o problému a měly by být schopny jej reprodukovat. To pomůže společnosti Microsoft při diagnostice a řešení problému. Tyto kontaktní osoby by také měly být dobře informované o podporovaných produktech společnosti Microsoft a vašem prostředí produktů Microsoft, aby mohly pomáhat řešit systémové potíže a spolupracovat se společností Microsoft při analýze a řešení požadavků na služby.
- **Určení a řešení problémů:** Při odesílání žádosti o službu mohou být požadovány kontakty pro reaktivní podporu, aby bylo možné provádět činnosti určování a řešení problémů, které jsme požadovali. Tyto aktivity mohou zahrnovat trasování sítě, zachycení chybových zpráv, shromáždění informací o konfiguraci, změnu konfigurace produktů, instalaci nových verzí softwaru nebo komponent či úpravu procesu.
- **Plánování služeb:** Souhlasíte s tím, že s námi budete spolupracovat při plánování využití služeb na základě zakoupených služeb.
- **Aktualizace kontaktů:** Souhlasíte, že nás budete informovat o jakýchkoli změnách jmenovaných kontaktních osob specifikovaných v objednávce práce.

- **Správa dat:** Za zálohování dat a obnovu ztracených nebo změněných souborů v důsledku katastrofických selhání jste zodpovědní vy. Musíte také zavést potřebné postupy pro zajištění integrity a bezpečnosti softwaru a dat.
- **Zpětná vazba:** Tam, kde je to možné, souhlasíte s tím, že budete odpovídat na průzkumy spokojenosti zákazníků, které můžeme pravidelně poskytovat v souvislosti se službami.
- **Výdaje:** Zodpovídáte také za cestovní náhrady a další výdaje, jež vzniknou vašim zaměstnancům nebo smluvním dodavatelům.
- **Další povinnosti:** Zdroj poskytující služby vás může požádat o splnění dalších povinností specifických pro zakoupenou službu.
- **Cloudové služby:** Při použití cloudových služeb v rámci této podpory musíte buď zakoupit, nebo již mít stávající předplatné nebo datový plán pro příslušnou službu online.
- **Žádosti o proaktivní služby:** Souhlasíte s tím, že budete podávat žádosti o proaktivní služby a rozšířené služby a řešení spolu s nezbytnými nebo příslušnými daty nejpozději 60 dní před datem uplynutí období účinnosti příslušné objednávky práce.
- **Přístup:** Souhlasíte s tím, že našemu týmu poskytujícímu služby u zákazníka poskytnete přiměřený přístup k telefonu a vysokorychlostnímu internetu a případně i přístup k vašim interním systémům a diagnostickým nástrojům.

Příloha A: Grafy typů závažnosti

Tato příloha obsahuje řadu grafů, které vizuálně znázorňují typy a úrovně závažnosti incidentů. Vezměte prosím na vědomí, že tyto grafy jsou doplňkové a mají poskytnout další informace o stupních závažnosti incidentů. Měly by být používány ve spojení s hlavním textem pro komplexní pochopení tématu.

Reaktivní podpora – Typy závažnosti incidentů

Podpora při řešení problémů je uvedena v tabulce závažnosti níže:

Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
<p>Závažnost 1</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy je mimo provoz:</p> <p>Firma je ohrožena. Úplná ztráta kriticky důležitých aplikací nebo řešení.</p> <p>Vyžaduje okamžitou pozornost</p>	<p>Komponenty Azure¹</p> <p>– odezva na první zavolání do 15 minut nebo méně</p> <p>Všechny další produkty a služby</p> <p>– odezva na první zavolání do jedné hodiny nebo méně</p> <p>Přiřazen pracovník pro kritické situace²</p> <p>Nepřetržité úsilí 24 h/7 dní v týdnu³</p> <p>Rychlá eskalace uvnitř společnosti Microsoft produktovým týmům</p> <p>Podle potřeby – oznámení situace našim výkonným manažerům</p>	<p>Oznámení situace vašim výkonným manažerům, pokud to budeme požadovat</p> <p>Přidělení příslušných zaměstnanců, aby bylo možné zajistit nepřetržité úsilí³</p> <p>Rychlý přístup a odezva</p> <p>Oznámení telefonicky nebo na webu</p>
<p>Závažnost A</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy má snížený výkon:</p> <p>Významná ztráta nebo zhoršení úrovně služeb</p> <p>Vyžaduje pozornost do jedné hodiny</p>	<p>První telefonická reakce do jedné hodiny nebo dříve</p> <p>Dohled v případě kritické situace²</p> <p>Nepřetržité úsilí 24 h/7 dní v týdnu²</p>	<p>Přidělení příslušných zaměstnanců, aby bylo možné zajistit nepřetržité úsilí³</p> <p>Rychlý přístup a odezva</p> <p>Oznámení telefonicky nebo na webu</p>
<p>Závažnost B</p> <p>Střední dopad na firmu:</p> <p>Střední ztráta nebo zhoršení kvality služeb, ale práce</p>	<p>První telefonická reakce do dvou hodin nebo dříve</p> <p>Nepřetržité úsilí 24 h/7 dní v týdnu³</p>	<p>Přiřazení příslušných zaměstnanců, kteří odpovídají úsilí společnosti Microsoft</p>

Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
mohou přiměřeně na snížené úrovni pokračovat Vyžaduje pozornost do 2 pracovních hodin ⁴		Přístup a reakce osoby s oprávněním k řízení změn do čtyř pracovních hodin Oznámení telefonicky nebo na webu
Závažnost C Méně významný dopad na firmu: Služba v podstatě funguje s menšími nebo žádnými omezeními Vyžaduje pozornost do čtyř pracovních hodin ⁴	První telefonická reakce do čtyř hodin nebo dříve Úsilí pouze během pracovní doby ⁴	Přesné kontaktní údaje vlastníka případu Reakce do 24 hodin Oznámení telefonicky nebo na webu

¹ Uvedená reakční doba pro vaše komponenty Azure se netýká Azure StorSimple, GitHub AE, komunikačních služeb Azure Communication Services nebo správy fakturace a předplatného.

² Pracovníci pro kritické situace pomáhají podporovat rychlé vyřešení problémů zpracováním, eskalací a koordinací případu a zajištěním vhodných prostředků.

³ Pokud nezajistíte dostatečný počet zaměstnanců nebo nebudete dostatečně reagovat, abychom mohli pokračovat v řešení problému, můžeme být nuceni snížit stupeň závažnosti.

⁴ Pracovní doba je obecně definována od 09:00 do 17:30 hod. místního standardního času, s výjimkou svátků a víkendů. Pracovní doba se může ve vaší zemi mírně lišit.

Kritické služby pro Azure Platform a kritické služby pro Azure Platform Plus – Typy závažnosti incidentů

Podpora při řešení problémů je uvedena v tabulce závažnosti níže:

Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
Závažnost 1 Kriticky důležitý systém firmy je mimo provoz: Firma je ohrožena. Úplná ztráta kriticky důležité aplikace nebo řešení Ztráta klíčového podnikového procesu, práce nemůže adekvátně pokračovat	Odezva na první zavolání do 15 minut Nepřetržitá služba – 24 hodin denně ¹ Přístup ke zkušeným odborníkům společnosti Microsoft	Oznámení telefonicky nebo na webu Oznámení situace vašim výkonným manažerům, pokud to budeme požadovat Vyhrazení příslušných pracovníků pro zajištění nepřetržité činnosti ¹

Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
Vyžaduje pozornost do 15 minut <hr/> Závažnost A Kriticky důležitý systém firmy má snížený výkon: Významná ztráta nebo zhoršení úrovně služeb	Automaticky přiřazen senior incident manažer ² Rychlá eskalace týmům provozu cloudové služby v rámci společnosti Microsoft Podle potřeby – oznámení situace našim výkonným manažerům	Rychlý přístup a odezva

¹ Pokud nezajistíte adekvátní pracovníky nebo nebudete dostatečně reagovat, abychom mohli pokračovat v řešení problému, může být společnost Microsoft nucena úroveň nepřetržité služby downgradovat

² Pracovníci vylepšené správy incidentů pomáhají rychle řešit problémy prostřednictvím zapojení do případu, eskalace, zajištění zdrojů a koordinace.

Kritické služby pro události Azure – Typy závažnosti incidentů

U řešení Azure Cloud by během události žádosti o služby pro incident související s událostí měly být podávány přes Microsoft Azure portal, včetně AEM v popisu případu.

Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
Závažnost 1 Kriticky důležitý systém firmy je mimo provoz: Firma je ohrožena. Úplná ztráta kriticky důležité aplikace nebo řešení Ztráta klíčového podnikového procesu, práce nemůže adekvátně pokračovat Vyžaduje pozornost do 15 minut	Odezva na první zavolání do 15 minut nebo méně a rychlá eskalace uvnitř společnosti Microsoft ² Po 30 minutách nebo méně je přiřazen pracovník pro kritické situace. Nepřetržitá služba – 24 hodin denně ¹	Oznámení situace vašim výkonným manažerům, pokud to budeme požadovat Vyhrazení příslušných pracovníků pro zajištění nepřetržité činnosti ¹ Rychlý přístup a odezva

<p>Závažnost A</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy má snížený výkon:</p> <p>Významná ztráta nebo zhoršení úrovně služeb</p>	<p>Přístup ke zkušeným odborníkům společnosti Microsoft a rychlá eskalace produktovým týmům v rámci společnosti Microsoft</p> <p>Zapojení techniků podpory, kteří znají konfiguraci vašeho řešení. Je-li to relevantní, mohou tito technici pomáhat a zjednodušit proces správy incidentů</p> <p>Podle potřeby – oznámení situace našim výkonným manažerům</p>	
--	--	--

¹ Pokud nezajistíte adekvátní pracovníky nebo nebudete dostatečně reagovat, aby nám to pomohlo pokračovat v úsilí o řešení problému, může být společnost Microsoft nucena úroveň nepřetržité služby downgradovat.

² Služby podpory v rámci AEM jsou dostupné jen v angličtině.

Pro veškeré případy otevřené během okna reaktivní podpory poskytne společnost Microsoft shrnutí po události a zajistí, aby tyto případy byly vyřešeny.

Kritické služby pro Microsoft Security Cloud – Typy závažnosti incidentů

Podpora při řešení problémů je uvedena v tabulce závažnosti níže:

Kritické služby pro Microsoft Security Cloud Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
<p>Závažnost 1</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy je mimo provoz:</p> <p>Firma je ohrožena. Úplná ztráta kriticky důležité aplikace nebo řešení.</p> <p>Vyžaduje okamžitou pozornost</p>	<p>Prvotní reakce do 15 minut nebo méně</p> <p>Pokročilí inženýři podpory zákaznických služeb (CSS) v oblasti bezpečnosti</p> <p>Nepřetržité úsilí 24 h/7 dní v týdnu¹</p>	<p>Oznámení situace vašim výkonným manažerům, pokud to budeme požadovat</p> <p>Přidělení příslušných zaměstnanců, aby bylo možné zajistit nepřetržité úsilí¹</p> <p>Rychlý přístup a odezva</p>
<p>Závažnost A</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy má snížený výkon:</p> <p>Významná ztráta nebo zhoršení úrovně služeb</p> <p>Vyžaduje pozornost do 15 minut</p>	<p>Oprávnění zapojit bezpečnostní inženýry podle potřeby.</p> <p>Podle potřeby – oznámení situace našim výkonným manažerům</p>	<p>Oznámení telefonicky nebo na webu</p> <p>Přidělení příslušných zaměstnanců, aby bylo možné zajistit nepřetržité úsilí¹</p> <p>Rychlý přístup a odezva</p>

		Oznámení telefonicky nebo na webu
--	--	-----------------------------------

¹ Pokud nezajistíte adekvátní pracovníky nebo nebudete dostatečně reagovat, abychom mohli pokračovat v řešení problému, můžeme být nuceni úroveň nepřetržité služby downgradovat. Služby podpory pro řešení problémů jsou k dispozici pouze v angličtině.

Rychlá odezva – Typy závažnosti incidentu

Podpora při řešení problémů je uvedena v tabulce závažnosti níže:

Závažnost a situace rychlé odezvy	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
<p>Závažnost 1</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy je mimo provoz:</p> <p>Firma je ohrožena. Úplná ztráta kriticky důležité aplikace nebo řešení</p> <p>Ztráta klíčového podnikového procesu, práce nemůže adekvátně pokračovat</p> <p>Vyžaduje pozornost do 15 minut</p>	<p>Odezva na první zavolání do 15 minut</p> <p>Nepřetržitá služba – 24 hodin denně¹</p> <p>Přístup ke zkušeným odborníkům společnosti Microsoft²</p> <p>Rychlá eskalace týmům provozu cloudové služby v rámci společnosti Microsoft</p>	<p>Oznámení situace vašim výkonným manažerům, pokud to budeme požadovat</p> <p>Vyhrazení příslušných pracovníků pro zajištění nepřetržité činnosti¹</p> <p>Rychlý přístup a odezva</p>
<p>Závažnost A</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy má snížený výkon:</p> <p>Významná ztráta nebo zhoršení úrovně služeb</p>	<p>Podle potřeby – oznámení situace našim výkonným manažerům</p>	

¹ Pokud nezajistíte adekvátní pracovníky nebo nebudete dostatečně reagovat, abychom mohli pokračovat v řešení problému, může být společnost Microsoft nucena úroveň nepřetržité služby downgradovat

² Služby podpory řešení problémů v rámci rychlé odezvy jsou dostupné jen v angličtině a japonštině.

Sjednocená rozšířená odezva – Typy závažnosti incidentu

Podpora při řešení problémů je uvedena v tabulce závažnosti níže:

Závažnost a situace Sjednocené rozšířené odezvy	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
<p>Závažnost 1</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy je mimo provoz:</p> <p>Firma je ohrožena. Úplná ztráta kriticky důležité aplikace nebo řešení.</p> <p>Vyžaduje okamžitou pozornost</p>	<p>Komponenty Azure¹</p> <p>– odezva na první zavolání do 15 minut nebo méně</p> <p>Všechny další produkty a služby</p> <p>– odezva na první zavolání do 30 minut nebo méně</p> <p>Automaticky přiřazen senior incident manažer²</p> <p>Nepřetržité úsilí 24 h/7 dní v týdnu³</p> <p>Rychlá eskalace uvnitř společnosti Microsoft produktovým týmům</p> <p>Podle potřeby – oznámení situace našim výkonným manažerům</p>	<p>Oznámení situace vašim výkonným manažerům, pokud to budeme požadovat</p> <p>Přidělení příslušných zaměstnanců, aby bylo možné zajistit nepřetržité úsilí³</p> <p>Rychlý přístup a odezva</p> <p>Oznámení telefonicky nebo na webu</p>
<p>Závažnost A</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy má snížený výkon:</p> <p>Významná ztráta nebo zhoršení úrovně služeb</p> <p>Vyžaduje pozornost do 30 minut</p>	<p>Odezva na první zavolání do 30 minut</p> <p>Automaticky² přiřazen senior incident manažer</p> <p>Nepřetržité úsilí 24 h/7 dní v týdnu³</p>	<p>Přidělení příslušných zaměstnanců, aby bylo možné zajistit nepřetržité úsilí³</p> <p>Rychlý přístup a odezva</p> <p>Oznámení telefonicky nebo na webu</p>

¹ Uvedená reakční doba pro komponenty Azure zákazníka se netýká služeb US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, komunikačních služeb A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh nebo Universal Print.

² Pracovníci vylepšené správy incidentů pomáhají rychle řešit problémy prostřednictvím zapojení do případu, eskalace, zajištění zdrojů a koordinace.

³ Pokud nezajistíte dostatečný počet zaměstnanců nebo nebudete dostatečně reagovat, aby společnost Microsoft mohla pokračovat v řešení problému, můžeme být nuceni snížit stupeň závažnosti.

Příloha B: Služby řízení úspěchu

Tato příloha obsahuje řadu grafů, které vizuálně znázorňují pilíře, činnosti a výsledky služeb Success Management Services.

Služby řízení úspěchu

- Služby řízení úspěchu jsou součástí vaší smlouvy, pokud není v této smlouvě nebo v objednávce uvedeno jinak.
- Služby řízení úspěchu jsou poskytovány digitálně a určeným správcem účtů podpory úspěchu zákazníků.
- Tyto zdroje mohou pracovat buď na dálku, nebo přímo u vás a budou s vámi spolupracovat na následujících činnostech:

Pilíře	Aktivity	Popis aktivity
<p>Stav řešení: Cílem je pomoci vám co nejlépe využít investice do cloudu společnosti Microsoft tím, že zajistíme, aby byly zdravé, optimalizované a odolné. Prostřednictvím našeho programu správy stavu zákazníků s vámi spolupracujeme na plánování a realizaci opatření a doporučení, která zlepší provozní stav vašich cloudových řešení Microsoft. Využíváme naše odborné znalosti v oblasti správy problémů, abychom vám pomohli identifikovat a vyřešit opakující se problémy, které ovlivňují výkon a spolehlivost vašeho cloudu. Pomáháme vám také s připraveností na katastrofy tím, že provádíme pravidelné aktivity, které vám pomohou připravit se na závažné incidenty a výpadky, které by mohly narušit váš obchodní provoz.</p> <p>Dále doporučujeme, abyste nás zapojili do přezkoumání vaší odolnosti a bezpečnosti a pomohli vám identifikovat a řešit příležitosti ke zlepšení odolnosti a bezpečnosti vašich kritických podnikových funkcí, které jsou závislé na cloudu.</p>	Řízení programu zdraví zákazníků	Zlepšete a urychlete zdraví zákazníků tím, že se zaměříte na zjednodušení a provozní dokonalost.
	Řešení problémů	Identifikace kritických problémů a reakce na ně, vytváření a/nebo generování náhledů doporučujících vhodnou nápravu
	Proaktivní odolnost	Zlepšení odolnosti jako schopnosti systému odolat selhání a rychle se zotavit, čímž se minimalizuje dopad na zákazníky a obchodní výsledky
	Proaktivní zabezpečení	Zlepšete zabezpečení a shodu s předpisy pomocí implementace bezpečnostních řešení společnosti Microsoft.
	Připravenost na katastrofy	Zajištění připravenosti zákazníků na krizové situace a organizování týmu společnosti Microsoft
<p>Přijetí a plánování: Pomáháme vám s organizováním a uspořádáním odpovídajících zdrojů během plánování a implementace cloudových technologií, které transformují vaši organizaci. Poskytujeme služby řízení úspěšných programů, které vám pomohou dosáhnout vašich technologických a obchodních cílů. Pomáháme vám urychlit implementaci, přijetí a realizaci hodnoty cloudových technologií společnosti Microsoft.</p> <p>Pomáháme vám také zlepšit stav vašich investic do cloudu společnosti Microsoft prostřednictvím služeb správy programů péče o zdraví zákazníků. Pomáháme vám identifikovat příležitosti ke snížení nákladů na cloud a software prostřednictvím služeb optimalizace technologií.</p>	Řízení programu úspěchu	Řízení vztahů a průběžná orchestrace průběžného plánování, sladování a ověřování výsledků/hodnoty zákazníků, jak je stanoveno v plánech úspěchu zákazníků.
	Optimalizace technologií	Maximalizace investic zákazníků prostřednictvím optimalizace cloudu
	Aktualizace technologií a zabezpečení	Investice do cloudu a infrastruktura jsou neustále aktualizovány na nejnovější vydané aktualizace.

Unified Enterprise Support Services Description

<p>Prostřednictvím technologických a bezpečnostních aktualizací vás informujeme o důležitých aktualizacích produktů, zabezpečení, služeb a funkcí. Poradíme vám a pomůžeme vyřešit problémy s technologiemi na konci životnosti prostřednictvím služeb správy životního cyklu.</p>	<p>Služby správy životního cyklu</p>	<p>Zajištění aktuálního plánu správy životního cyklu pro zákazníky.</p>
<p>Výkonné partnerství: Spolupracujeme s vámi jako partneři, sdílíme s vámi odpovědnost a odměny za vaše investice do společnosti Microsoft. Budujeme pevné vazby mezi vašimi a našimi vedoucími pracovníky, abychom mohli pochopit vaše cíle a podpořit vaše úspěšné programy. Nabízíme služby, které vám pomohou naplánovat a dosáhnout konkrétních výsledků s využitím cloudových technologií společnosti Microsoft. Pomůžeme vám rychleji zprovoznit cloudová řešení, maximálně je využít a získat větší hodnotu od společnosti Microsoft.</p>	<p>Řízení vztahů se zákazníky</p>	<p>Plynulý úspěšný vztah mezi zákazníkem a společností Microsoft</p>

© 2025 Microsoft Corporation. Všechna práva vyhrazena. Jakékoli použití nebo distribuce těchto materiálů bez výslovného svolení společnosti Microsoft Corp. je přísně zakázáno.

Microsoft a Windows jsou registrované ochranné známky společnosti Microsoft Corporation v USA a dalších zemích.

Názvy skutečných společností a produktů, které jsou zde uvedené, mohou být ochrannými známkami příslušných vlastníků.