

Opis storitev Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

September 2024

Kazalo vsebine

1 O tem dokumentu	3
2 Uspeh strank in podporne storitve	4
2.1 Kako kupiti	4
2.2 Flex allowance	5
2.3 Opis storitev Microsoft Unified Enterprise Support Services	5
2.4 Storitve kritičnega pomena	14
2.5 Izboljšane rešitve	22
2.6. Podpora v več državah	28
Pregled storitev podpore v več državah	28
Kako kupiti	28
Dodatni pogoji in določila za podporo v več državah	29
2.7 Dodatni pogoji	29
Dodatek A: Grafi vrst resnosti	33
Dodatek B: Storitve upravljanja uspeha	39

1 O tem dokumentu

Opis storitev podpore Microsoft Unified Enterprise ponuja informacije o storitvah podpore, ki jih je mogoče kupiti pri Microsoftu. Preberite opis storitev, ki jih kupite, vključno z morebitnimi pogoji, zavrnitvami odgovornosti, omejitvami in vašimi odgovornostmi. Storitve, ki jih kupite, bodo navedene v vašem delovnem nalogu za storitve podjetja (delovni nalog) ali drugi veljavni izjavi o storitvah, ki se sklicuje na ta dokument in ga vključuje.

Upoštevajte, da vse storitve, navedene v tem dokumentu, niso na voljo po vsem svetu. Če želite ugotoviti, katere storitve so na voljo za nakup na vašem lokalnem območju, se obrnite na predstavnika Microsofta. Storitve, ki so na voljo, se lahko spremenijo.

2 Uspeh strank in podporne storitve

Microsoftove storitve poenotene podpore so nabor celovitih storitev za podporo podjetjem, ki pomagata pospešiti prehod poslovanja v oblak, optimizirati vaše rešitve IT in uporabiti tehnologijo za uresničitev novih poslovnih priložnosti v kateri koli fazi življenjskega cikla IT. Naše podporne storitve so prilagojene vašim posebnim potrebam in vam pomagajo kar najbolje izkoristiti vašo Microsoftovo naložbo. Naše podporne storitve vključujejo:

- **Sprotne storitve:** Te storitve so zasnovane za izboljšanje zdravja vaše IT infrastrukture in operacij.
- **Storitve upravljanja uspeha:** Ta storitev je zasnovana za lažje načrtovanje in izvedbo.
- **Storitve za reševanje težav:** Te storitve zagotavljajo prednostne rešitve težav 24 ur na dan, 7 dni v tednu, da zmanjšajo izpade in zagotovijo hiter odziv.

2.1 Kako kupiti

Podporne storitve so na voljo kot osnovni paket, s proaktivnimi storitvami, kritičnimi storitvami in izboljšanimi rešitvami, ki so na voljo za nakup v okviru obstoječe pogodbe o osnovnem paketu, navedene v delovnem nalogu za storitve podjetja. Podrobnosti vsakega paketa so opisane spodaj:

- **Osnovni paket:** Ta paket vključuje naše osnovne podporne storitve.
- **Sprotne storitve:** Te vključujejo dodatne podporne storitve, ki jih je mogoče po potrebi dodati osnovnemu paketu.
- **Storitve kritičnega pomena:** Kombinacija proaktivnih in reaktivnih storitev, ki pokrivajo določeno delovno obremenitev, dogodek ali Microsoftov izdelek, ki ga je mogoče po potrebi dodati v osnovni paket.
- **Izboljšane rešitve:** Ti vključujejo izkušnje s poglobljeno podporo in rešitve, ki jih je mogoče po potrebi dodati v osnovni paket.

Upoštevajte, da so storitve, ki so na voljo za nakup v okviru obstoječe pogodbe o osnovnem paketu, navedene v delovnem nalogu za storitve podjetja. Če imate kakršna koli vprašanja o tem, katere storitve so na voljo za nakup, se obrnite na Microsoftovega predstavnika.

Tabela 1 – Definicije podpornih storitev

Možnost	Opredelitev
Osnovni paket	Kombinacija proaktivnih, reaktivnih storitev ter storitev upravljanja uspeha in dostave, ki podpirajo Microsoftove izdelke in/ali spletne storitve, ki se uporabljajo v vaši organizaciji.
Sprotne storitve	Med obdobjem veljavnosti delovnega naloga so kot dodatek k osnovnemu paketu na voljo dodatne storitve podpore, ki vključujejo sprotne storitve in so v tem razdelku predstavljene z oznako »+«.

Storitve kritičnega pomena	Kombinacija proaktivnih in reaktivnih storitev, ki pokrivajo določeno delovno obremenitev, dogodek ali Microsoftov izdelek ali sistem IT stranke, je na voljo za dodajanje vašemu osnovnemu paketu podpore v času veljavnosti vašega delovnega naloga in je v tem razdelku tudi označena z »+«.
Izboljšane rešitve	Med obdobjem veljavnosti delovnega naloga so kot dodatek k osnovnemu paketu podpore na voljo storitve podpore, ki zajemajo določen Microsoftov izdelek ali strankin sistem IT in so v tem razdelku predstavljene z oznako »+«.
Podpora v več državah	Podpora v več državah zagotavlja podporo na več lokacijah za podporo, kot je opisano v vašem delovnem nalogu (ali v vaših delovnih nalogih). Poenotena podpora za podjetja lahko vključuje podporo za več držav, če je to potrebno in navedeno v vašem delovnem nalogu. Za več informacij o podpori za več držav glejte razdelek 2.5.

2.2 Flex allowance

Fleksibilni dodatek je prilagodljiv del maloprodajne cene vašega osnovnega paketa, ki ga je mogoče uporabiti za nakup kritičnih storitev, proaktivnih storitev, izboljšanih rešitev, proaktivnih kreditov ali proaktivnih storitev po meri ob nakupu storitev. Vaš predstavnik Microsofta vam bo zagotovil več podrobnosti o tem, kako uporabiti Flex Allowance v vaši pogodbi.

Za dodelitev vašega Flex Allowance veljajo naslednji pogoji:

- **Proaktivni krediti ali proaktivne storitve po meri:** Do 20 % ali 50.000 \$, kar koli je višje, vašega dodeljenega Flex Allowance se lahko uporabi za nakup proaktivnih dobropisov ali proaktivnih storitev po meri.
- **Letna dodelitev:** Flex Allowance je dodeljen na letni osnovi, vse storitve, za katere se je uporabljal Flex Allowance, pa je treba izkoristiti v upoštevnem letnem obdobju.
- **Storitve upravljanja uspeha:** Flex Allowance ne morete uporabiti za storitve upravljanja zagotavljanja storitev, kot je definirano tukaj.
- **Izmenjava storitev:** Če ste naročili eno vrsto storitve s Flex Allowance in jo želite zamenjati za drugo vrsto storitve, lahko uporabite enakovredno vrednost za nadomestno storitev, če je na voljo in je dogovorjeno z vašim virom za dostavo storitev.
- **Rok za dodelitev:** Flex Allowance, ki je na razpolago, mora biti izkoriščen v času izvedbe pogodbe, ali pa ostane neizkoriščen.

2.3 Opis storitev Microsoft Unified Enterprise Support Services

Ta razdelek opisuje elemente, ki so združeni v vaš paket podpornih storitev. Poleg tega smo navedli storitve, ki jih je mogoče dodati vašemu osnovnemu paketu ali med trajanjem pogodbe. Del vašega osnovnega paketa vključuje prilagodljiv dodatek za dodajanje proaktivnih storitev (označenih z »+«), kritičnih storitev, storitev izboljšanih rešitev in/ali proaktivnih storitev po meri v vaš osnovni paket.

Osnovni paket vključuje storitve, ki so v ✓ tem razdelku predstavljene z oznako »«. Naše podporne storitve vključujejo:

- **Sprotne storitve:** Te storitve pomagajo preprečiti težave v vašem Microsoftovem okolju in so načrtovane tako, da zagotovijo razpoložljivost in dostavo virov v času veljavnosti veljavnega delovnega naloga. Proaktivne storitve, ki sledijo, so na voljo, kot je navedeno spodaj ali podrobno opisano v vašem delovnem nalogu. Izvedba na mestu uporabe morda ni na voljo za vse storitve in na vseh geografskih območjih. Storitve bo izvedena na daljavo, v kolikor ni bilo drugače dogovorjeno v pisni obliki in za doplačilo oziroma v kolikor ni bila izrecno prodana kot storitev na mestu uporabe.
- **Storitve načrtovanja:** Te storitve zagotavljajo ocene in preglede vaše trenutne infrastrukture, podatkov, aplikacij in varnostnega okolja za pomoč pri načrtovanju popraviljanja, nadgradnje, selitve, uvajanja ali implementacije rešitve na podlagi vaših zelenih rezultatov.

Tabela 2 – Vrste storitev načrtovanja

Vrste storitev načrtovanja	Načrt
<ul style="list-style-type: none"> • Potrditev zasnove: Namen tega posla je zagotoviti dokaze, ki stranki omogočajo, da oceni izvedljivost predlagane tehnične rešitve. Dokazi so lahko v obliki delujočih prototipov, dokumentov in načrtov, vendar običajno niso izdelki, pripravljene za proizvodnjo. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Arhitekturne storitve: Sodelovanje, strukturirano kot niz razprav, ki jih vodi Microsoftov izvedenec. Naši strokovnjaki bodo sodelovali s strankami pri prevajanju poslovnih zahtev v prilagojene arhitekture rešitve, ki bodo pospešile uspešnost uvajanja. Te razprave lahko vključujejo ocenjevanje tehničnih zahtev, preučevanje obstoječe arhitekturne zasnove in zagotavljanje izkušenih tehničnih vpogledov v najboljše prakse arhitekture rešitve. Ta postopek je namenjen ustvarjanju zasnove tehnične rešitve, ki je usklajena z danimi cilji in načrti ter služi kot ključni referenčni dokument za fazo uvajanja proizvodnje. 	+

+ - Dodatna storitev, ki se lahko dokupi.

Storitve izvedbe

Implementacijske storitve zagotavljajo kratkoročno tehnično strokovno znanje in izkušnje pri vodenju projektov za pospešitev načrtovanja, uvajanja, selitve, nadgradnje in implementacije Microsoftovih tehnoloških rešitev.

Tabela 3 – Vrste izvedbenih storitev

Vrste storitev izvedbe	Načrt
<ul style="list-style-type: none"> • Storitve priprave na uporabo: Zagotovite kratkoročno pomoč pri uvajanju, selitvi, nadgradnji ali razvoju funkcij. To lahko vključuje načrtovanje in preverjanje dokazila o konceptu ali proizvodne delovne obremenitve z uporabo Microsoftovih izdelkov. 	+

+ - *Dodatna storitev, ki se lahko dokupi.*

Storitve vzdrževanja

Namen **vzdrževalnih storitev** je preprečiti težave v vašem Microsoftovem okolju in so običajno načrtovane pred izvedbo storitve, da se zagotovi razpoložljivost virov.

Tabela 4 – Vrste vzdrževalnih storitev

Vrste storitev vzdrževanja	Načrt
<ul style="list-style-type: none"> Ocena na zahtevo: Spletna avtomatizirana platforma za ocenjevanje, ki uporablja analize dnevnika za analizo in oceno vaše implementacije Microsoftove tehnologije. Ocene na zahtevo zajemajo omejene tehnologije. Za uporabo te storitve ocenjevanja potrebujete aktivno storitev Azure z ustreznimi omejitvami podatkov, da omogočite uporabo storitve ocenjevanja na zahtevo. Microsoft lahko nudi pomoč pri omogočanju začetne nastavitve storitve. V povezavi z oceno na zahtevo in za dodatno plačilo je na voljo Microsoftov vir na kraju samem (do dva dni) ali oddaljeni Microsoftov vir (do en dan), ki pomaga pri analizi podatkov in določanju prednostnih priporočil za popravilo na vašo pogodbo o storitvah. Upoštevajte, da ocene na kraju samem morda niso na voljo v vseh regijah. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Program ocenjevanja: Ta ocena ocenjuje zasnovo, tehnično izvedbo, delovanje ali upravljanje sprememb vaših Microsoftovih tehnologij glede na Microsoftove priporočene prakse. Po zaključku ocene bo Microsoftov vir neposredno sodeloval z vami pri odpravljanju težav in zagotovil poročilo s tehnično oceno vašega okolja, ki lahko vključuje načrt za odpravo napak. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Ocena brez povezave: Ta storitev zagotavlja samodejno oceno vaše implementacije Microsoftove tehnologije s podatki, zbranimi na daljavo ali prek Microsoftovega vira na vaši lokaciji. Microsoft analizira zbrane podatke z orodji v vaših prostorih ter pripravi poročilo o naših ugotovitvah in priporočila za izboljševanje. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Sprotno spremljanje: Ta storitev ponuja orodja za spremljanje tehničnih operacij in priporočila za prilagajanje procesov upravljanja incidentov v strežniku. Pomaga vam ustvariti matrike incidentov, opraviti preglede večjih incidentov in oblikovati trajno inženirsko ekipo. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Programi sprotnih postopkov (POP): Ta storitev skupaj z vašim osebjem omogoča pregled vaših procesov načrtovanja, oblikovanja, izvajanja ali delovanja glede na Microsoftove priporočene prakse. Pregled se izvede na kraju samem ali na daljavo prek Microsoftovega vira. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev (RAP kot storitev) Ta storitev zagotavlja samodejno oceno vaše implementacije Microsoftove tehnologije s podatki, zbranimi na daljavo. Microsoft analizira zbrane podatke, da 	+

Vrste storitev vzdrževanja	Načrt
ustvari poročilo o ugotovitvah, ki vsebuje priporočila za sanacijo. Ta storitev je na voljo lokalno ali na daljavo.	

✓ – Vključeno kot del vašega osnovnega paketa.

+ - Dodatna storitev, ki se lahko dokupi.

Storitve optimizacije

Namen storitev optimizacije je pomagati strankam doseči optimalno izrabo njihove naložbe v tehnologijo. Te storitve lahko vključujejo oddaljeno upravljanje storitev v oblaku, optimizacijo sprejemanja zmogljivosti Microsoftovih izdelkov s strani končnih uporabnikov ter zagotavljanje zanesljive varnosti in položaja identitete.

Tabela 5 – Vrste storitev optimizacije

Vrste storitev optimizacije	Načrt
<ul style="list-style-type: none"> Storitve uvajanja: Storitve podpore pri sprejemanju zagotavljajo nabor storitev, ki vam pomagajo oceniti sposobnost vaše organizacije za spreminjanje, spremljanje in optimiziranje sprememb, povezanih z vašim nakupom Microsoftove tehnologije. To vključuje podporo pri razvoju in izvedbi vaše strategije uvajanja s človeškega vidika sprememb. Stranke imajo dostop do virov s strokovnim znanjem, znanjem in povezanimi Microsoftovimi priporočenimi praksami za podporo njihovem programu posvojitve. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Storitve, namenjene razvijanju: Ponujamo storitve za pomoč vašemu osebju pri gradnji, uvajanju in podpori aplikacij, izdelanih z Microsoftovimi tehnologijami. Te storitve vključujejo: <ul style="list-style-type: none"> Ocena zmogljivosti DevOps: Ocena, ki strankam pomaga razumeti trenutne zmogljivosti v celotnem življenjskem ciklu izdaje programske opreme in hitro prepoznati priložnosti za izboljšave na podlagi praks Microsoft DevOps. Pomoč pri razvoju podpore: Zagotavlja pomoč pri ustvarjanju in razvoju aplikacij, ki integrirajo Microsoftove tehnologije na Microsoftovo platformo, specializirano za Microsoftova razvojna orodja in tehnologije. Prodaja se kot količina ur, navedena na vašem delovnem nalogu. Nasvet za platformo za razvijalce: Zagotavlja smernice za pomoč pri izkoriščanju celotnega potenciala Microsoftove platforme za razvijalce, pospeševanju hitrosti razvijalcev, sprejemanju oblaka in digitalni transformaciji. To se prodaja kot količina ur, navedena na vašem delovnem nalogu. 	+

Vrste storitev optimizacije	Načrt
<ul style="list-style-type: none"> Upravljanje storitev IT: Naše storitve upravljanja sodobnih storitev IT so zasnovane tako, da vam pomagajo razviti vaše podedovano okolje IT z uporabo sodobnih pristopov upravljanja storitev, ki omogočajo izboljšave inovacij, prilagodljivosti, kakovosti in operativnih stroškov. Te storitve se lahko izvajajo prek svetovalnih sej ali delavnic na daljavo ali na kraju samem, da se zagotovi, da so vaši procesi spremljanja, upravljanja incidentov ali servisne službe optimizirani za upravljanje dinamike storitev v oblaku pri selitvi aplikacije ali storitve v oblak. Storitve upravljanja IT storitev so lahko del prilagojenega programa podpornih storitev, ki so na voljo za dodatno plačilo in so lahko opredeljene v prilogi in navedene v vašem delovnem nalogu. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Varnostne storitve: Portfelj Microsoftovih varnostnih rešitev vključuje štiri glavna področja: varnost in identiteta v oblaku, mobilnost, izboljšana zaščita informacij in varna infrastruktura. Naše varnostne storitve pomagajo strankam razumeti, kako zaščititi in inovirati svojo IT infrastrukturo, aplikacije in podatke pred notranjimi in zunanjimi grožnjami. Te storitve so lahko del prilagojenega programa podpornih storitev, ki so na voljo za dodatno plačilo in so lahko opredeljene v prilogi ter navedene v vašem delovnem nalogu. 	+

+ - Dodatna storitev, ki se lahko dokupi.

Izobraževalne storitve

Izobraževalne storitve zagotavljajo usposabljanje za izboljšanje tehničnih in operativnih veščin vašega podpornega osebja z navodili na kraju samem, v spletu ali na zahtevo.

Tabela 6 – Vrste izobraževalnih storitev

Vrste izobraževalnih storitev	Načrt
<ul style="list-style-type: none"> Izobraževanje na zahtevo: Dostop do zbirke spletnih gradiv za usposabljanje in spletnih laboratorijev iz digitalne platforme knjižnice delavnic, ki jo je razvil Microsoft. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Spletne oddaje: Dostop do izobraževalnih sej v živo, ki jih gosti Microsoft o širokem izboru tem o podpori in Microsoftovi tehnologiji, na daljavo prek spleta. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Hackathons: Ta storitev olajša učenje inovativnih načinov, kako lahko stranke uporabijo svojo Microsoftovo tehnologijo za učinkovito reševanje svojih posebnih poslovnih izzivov. To se doseže z interaktivnimi storitvami, ki temeljijo na dejavnostih in uporabljajo scenarije iz resničnega sveta ali scenarije, specifične za stranko. Te 	+

Vrste izobraževalnih storitev	Načrt
<p>storitve spodbujajo stranke k hitremu in ponavljajočemu se sodelovanju s tehnološkimi strokovnjaki, da bi našli kreativne rešitve za svoje potrebe.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Poročila o tehničnih posodobitvah Ponavljajoče se informacije, ki ob uporabi vsake izdaje obveščajo stranke o najnovejših dodatkih in prihajajočih spremembah njihovih implementacij v oblaku, kar jim omogoča uporabo novih zmogljivosti za večjo produktivnost ali odstranitev bloktorjev za razširitev trenutne uporabe na vse uporabnike. Na daljavo dostavi Microsoftov inženir. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Kratki pogovori: To so običajno enodnevne interaktivne seje, ki pokrivajo teme izdelkov in podpore v obliki predavanj in predstavitev. V živo jih posreduje Microsoftov vir osebno ali prek spleta. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Delavnice: Naše delavnice za napredno tehnično usposabljanje so na voljo za širok izbor tem o podpori in Microsoftovi tehnologiji, ki jih izvaja Microsoftov vir osebno ali prek spleta. Delavnice se kupijo na podlagi posameznega udeleženca ali kot namenska dostava vaši organizaciji, kot je določeno v vašem delovnem nalogu. Upoštevajte, da se lahko delavnice snemajo po ustreznem obvestilu in podanem soglasju (in za nekatere regije z dodatnim izrecnim pisnim dovoljenjem). 	+

✓ – Vključeno kot del vašega osnovnega paketa.

+ - Dodatna storitev, ki se lahko dokupi.

Dodatne sprotne storitve

Tabela 7 – Dodatne vrste proaktivnih storitev

Vrste dodatnih sprotnih storitev	Načrt
<ul style="list-style-type: none"> Proaktivne storitve po meri (storitve vzdrževanja, optimizacije in izobraževanja) Ta storitev zagotavlja omejeno sodelovanje z Microsoftovimi viri za zagotavljanje storitev po navodilih stranke, osebno ali prek spleta, ki niso drugače opisane v tem dokumentu. Ti posli vključujejo vrste storitev vzdrževanja, optimizacije in izobraževanja. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Tehnološki svetovalec za podporo: Naša storitev ocenjevanja tehnologije po meri podpira poslovne cilje strank, vključno z optimizacijo delovne obremenitve, sprejetjem ali podporo, vendar ne omejeno nanje. Zagotavlja ga Microsoftov vir in lahko vključuje načrt in tehnična navodila, prilagojena okolju in poslovnim ciljem stranke. 	+

Vrste dodatnih sprotnih storitev	Načrt
<ul style="list-style-type: none"> • Dodeljeni inženiring (DE): To so izbrane rešitve, ki temeljijo na rezultatih in temeljijo na Microsoftovih priporočenih praksah in načelih, ki pomagajo pospešiti vaš čas do vrednosti. Vodilni strokovnjak bo tesno sodeloval z vašo ekipo, da vam zagotovi podrobne tehnične smernice in po potrebi izkoristi druge Microsoftove strokovnjake za pomoč pri uvajanju in/ali optimizaciji vaših Microsoftovih rešitev. Te storitve segajo od ocenjevanja in načrtovanja do izpopolnjevanja in oblikovanja do konfiguracije in implementacije. <p>Predpogoji in omejitve posebej za storitve</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Za zahtevanje storitev DE je potrebna veljavna pogodba o poenoteni podpornih storitvah. Če vaša pogodba poteče ali je prekinjena, bo na isti datum prenehala tudi vaša storitev DE. ○ Storitve DE so na voljo med običajnim delovnim časom (od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času), razen ob praznikih in vikendih. ○ Storitve DE skrbijo za določene Microsoftove izdelke in tehnologije, ki ste jih izbrali in so navedene v vašem delovnem nalogu. ○ Storitve DE so na voljo za eno samo lokacijo podpore, kot je navedeno v vašem delovnem nalogu. ○ Storitve DE se izvajajo predvsem na daljavo, razen če je vnaprej sklenjen pisni dogovor za obiske na kraju samem. V primerih, ko so obiski na kraju samem dogovorjeni in niso vnaprej plačani, vam bomo zaračunali razumne potne in s tem povezane stroške. 	+

+ - Dodatna storitev, ki se lahko dokupi.

Tabela 8 – Druge vrste proaktivnih storitev

Druge sprotne storitve	Načrt
<ul style="list-style-type: none"> • Dobroimetje za sprotne storitve: Proaktivni krediti so zamenljive storitve, predstavljene v kreditih na vašem delovnem nalogu. Te kredite lahko zamenjate za eno ali več določenih dodatnih storitev, kot je opisano v tem dokumentu, in po trenutnih cenah, ki jih zagotovi vaš Microsoftov predstavnik. Po izbiri dodatne storitve bomo vrednost te storitve odšteli od vašega dobroimetja, zaokroženo na najbližjo enoto. 	+

Odzivnostne storitve

Reaktivne storitve pomagajo rešiti težave v Microsoftovem okolju in se običajno uporabljajo na zahtevo. Naslednje reaktivne storitve so vključene po potrebi za trenutno podprte Microsoftove izdelke in spletne storitve, razen če ni drugače navedeno v vašem delovnem nalogu. Upoštevajte, da je vsa reaktivna podpora dostavljena na daljavo.

Tabela 9 – Reaktivne vrste storitev

Vrste odzivnostnih storitev	Načrt
<ul style="list-style-type: none"> Podpora s svetovanjem: <p>Dostop do pomoči ali navodil za optimalno nastavitvev ali uporabo določenih Microsoftovih tehnoloških elementov.</p> <p>Naša svetovalna podpora nudi svetovanje, usmerjanje in vpogled v najboljše prakse za izkoriščanje Microsoftovih tehnoloških komponent, s čimer se vam pomaga izogniti pogostim konfiguracijskim napakam in izboljša učinkovitost vaših komponent in storitev. Pomembno je vedeti, da naše svetovalne storitve ne zajemajo arhitekturnega načrtovanja, razvoja rešitev ali prilagoditev po meri. Ta storitev je na voljo prek e-pošte, klepeta ali telefona s predpisanimi članki, ki temeljijo na znanju in je zagotovljena po najboljših močeh.</p> 	<p style="text-align: center;">✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> Podpora pri odpravljanju težav: <p>Storitve podpore za reševanje težav so zasnovane tako, da vam pomagajo odpraviti določene težave, sporočila o napakah ali funkcionalnost, ki ne deluje, kot je predvideno za Microsoftove izdelke.</p> <p>Za dostop do teh storitev morate ustvariti zahtevo za incident. Incident lahko sprožite bodisi po telefonu ali tako, da pošljete zahtevo prek spleta. Upoštevajte, da se zahteve za podporo za storitve in izdelke, ki niso zajeti v ustreznem portalu za podporo spletnih storitev, upravljajo znotraj spletnega portala Microsoftovih storitev in zanje veljajo stopnje resnosti, navedene v Dodatku A.</p> <p>Resnost incidenta določa ravni odziva znotraj Microsofta, začetne ocenjene odzivne čase in vaše odgovornosti. Dolžni ste pripraviti povzetek poslovnega učinka na svojo organizacijo po posvetovanju z nami, Microsoft pa vam dodeli ustrežno raven varnosti. Če je zaradi poslovnega učinka dogodka to potrebno, lahko med dogodkom zahtevate spremembo ravni resnosti.</p> <p>Naša svetovalna podpora nudi svetovanje, usmerjanje in vpogled v najboljše prakse za izkoriščanje Microsoftovih tehnoloških komponent, s čimer se vam pomaga izogniti pogostim konfiguracijskim napakam in izboljša učinkovitost vaših komponent in storitev. Pomembno je vedeti, da naše svetovalne storitve ne zajemajo arhitekturnega načrtovanja, razvoja rešitev ali prilagoditev po meri. Ta storitev je na voljo prek e-pošte, klepeta ali telefona s predpisanimi članki, ki temeljijo na znanju in je zagotovljena po najboljših močeh.</p> 	<p style="text-align: center;">✓</p>

Vrste odzivnostnih storitev	Načrt
<p>Na vašo zahtevo lahko sodelujemo z dobavitelji tehnologije tretjih oseb, da bi pomagali rešiti zapletene težave z interoperabilnostjo izdelkov več prodajalcev. Vendar pa je tretja oseba odgovorna za podporo svojemu izdelku.</p> <p>Izraz »odziv na prvi klic« je opredeljen kot prvi nesamodejni stik po telefonu ali e-pošti. Definicije resnosti in Microsoftovi ocenjeni začetni odzivni časi so podrobno opisani v spodnjih tabelah odziva na incident.</p> <p>*Za več informacij si oglejte tabelo vrst resnosti incidentov reaktivne podpore v Dodatku A</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Upravljanje odzivnostne podpore: <p>Naše reaktivno upravljanje podpore zagotavlja nadzor nad incidenti podpore za spodbujanje pravočasne rešitve in zagotavljanja visokokakovostne podpore. Storitve upravljanja uspeha bodo uporabljene za reaktivno upravljanje podpore vseh zahtevkov za podporo.</p> <p>Prosimo, glejte zgornje tabele odziva na incidente za več informacij o stopnjah resnosti incidenta. Za incidente stopnje resnosti B in C je storitev na voljo na zahtevo stranke med delovnim časom Microsoftovemu viru, ki lahko na zahtevo zagotovi tudi posodobitve stopnjevanja. Za incidente stopnje resnosti 1 in resnosti A se sproži in samodejno izvede izboljššan postopek stopnjevanja. Nato se težavi dodeli Microsoftov vir, ki je zadolžen za zagotavljanje nadaljnjega tehničnega napredka z obveščanjem o posodobitvah stanja in predložitvijo načrta ukrepanja.</p> <p>Za razširjeno pokritost izven delovnega časa lahko kupite dodatne ure upravljanja odzivnostne podpore.</p> 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Analiza temeljnih vzrokov: <p>Če to izrecno zahtevate pred zaključkom incidenta, bomo izvedli strukturirano analizo možnih vzrokov posameznega incidenta ali niza povezanih težav. Morali boste sodelovati z Microsoftovo skupino in ji predložiti gradiva, kot so dnevniške datoteke, omrežne sledi ali drugi diagnostični izhodni podatki. Upoštevajte, da je analiza temeljnega vzroka na voljo samo za določene Microsoftove tehnologije in jo lahko dodatno zaračunate.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Dodatek za upravljanje odzivnostne podpore: <p>Za prejemanje Reactive Support Management lahko kupite dodatne ure. Naši viri bodo delovali na daljavo in zagotavljali storitev med delovnim časom v časovnem pasu, ki je pisno dogovorjen. Te storitve se dostavijo v angleščini, lahko pa se izvajajo tudi v jeziku, ki ga govorite, kjer je to na voljo. Upoštevajte, da je ta storitev odvisna od razpoložljivosti Microsoftovih virov.</p> 	+

- ✓ - *Vključeno kot del osnovnega paketa.*
- + - *Dodatna storitev, ki se lahko dokupi.*

Storitve upravljanja uspeha

Tabela 10 – Storitve upravljanja uspeha

Storitve upravljanja uspeha	Načrt
<ul style="list-style-type: none"> • Storitve upravljanja uspeha: Te storitve so vključene v vašo pogodbo, razen če ni drugače navedeno tukaj ali v vašem delovnem nalogu. Storitve upravljanja uspeha so na voljo digitalno in/ali s strani upraviteljev računov za uspeh strank. Ti viri lahko delujejo na daljavo ali na kraju samem na vaši lokaciji. <p>* Za več informacij o storitvah upravljanja uspeha in rezultatih si oglejte Dodatek B.</p>	✓

- ✓ - *Vključeno kot del osnovnega paketa.*
- + - *Dodatna storitev, ki se lahko dokupi.*

2.4 Storitve kritičnega pomena

Poleg storitev, ki so na voljo kot del osnovnega paketa ali kot dodatne storitve, je mogoče kupiti naslednje izbirne kritične storitve. Pomembne storitve so na voljo za dodatno plačilo in bodo opredeljene v prilogi, ki je navedena v vašem delovnem nalogu, če je tako navedeno spodaj.

Tabela 11 – Storitve kritičnega pomena

Storitev	Načrt
<ul style="list-style-type: none"> • Storitve kritičnega pomena za platformo Azure in storitve kritičnega pomena za platformo Azure Plus (prej znane kot »Azure Engineering Direct« (AED): <p>Pregled in obseg kritja</p> <p>Storitve Mission Critical za platformo Azure (v nadaljevanju »MCSAP«) in storitve Mission Critical Services za platformo Azure Plus (v nadaljevanju »MCSAP Plus«) zagotavljajo izboljšano podporo za strankino proizvodno okolje Microsoft Azure, ki vključuje prednostni dostop neposredno do ekipe inženirjev storitev Azure.</p> <p>Cilj MCSAP in MCSAP Plus je pospešiti strankin čas za pridobitev vrednosti za vpisane storitve Azure z močnim tehničnim naborom ekip MCSAP, globokim poznavanjem stranke in zmožnostjo vključitve osrednje inženirske organizacije Azure. To omogoča MCSAP in MCSAP Plus, da zagovarjata stranke v inženirstvu in zagotavljata prilagojeno izkušnjo za boljše izpolnjevanje njihovih tehničnih poslovnih potreb.</p> <p>Ta izboljšana storitev bo na voljo samo za vse strankine veljavno licencirane, komercialno izdane in splošno dostopne izdelke Microsoft Azure ter naročnine na storitve v oblaku, kot je opredeljeno v Dodatku A delovnega naloga in jih je kupila stranka ali strankina podružnica: i) v skladu z licenco vpisi in pogodbe, kot je navedeno v dodatku A; in ii) med trajanjem tega delovnega naloga. Takšni izdelki in naročnine</p>	+

Storitev	Načrt
<p>izključujejo tiste, ki jih je kupila katera koli stranka, ki ni strankina lastniško povezana družba, od datuma začetka podpore, v nadaljevanju imenovane »vpisane naročnine«.</p> <p>Pristojbine Microsoft Unified za to izboljšano podporno storitev temeljijo na stopenjski strukturi cen skupaj s skupno vrednostjo vsako leto za strankine veljavno licencirane, komercialno izdane in splošno dostopne izdelke Microsoft Azure ter naročnine na storitve v oblaku Azure, kot je opredeljeno v Dodatku A k Delovni nalog (skupaj »ocenjena poraba izdelka«) za izračun strankinih nadomestil za Microsoft Unified Mission Critical Services za platformo Azure za obdobje podpore, kot je opisano v strankinem delovnem nalogu.</p> <p>Če je naročnikova ocenjena poraba izdelka v času izvajanja pogodbe enaka ali večja od 60.000.000 \$ (šestdeset milijonov dolarjev) ali če se stranka odloči plačati najnižjo ceno razširjene funkcije, kot je podrobno opisano v delovnem nalogu, je stranka med celotnim pogodbenim obdobjem upravičena do vse funkcije, navedene v razdelkih »Funkcije za vse stranke MCSAP in MCSAP Plus« in »Funkcije MCSAP Plus«, ki so v nadaljevanju opredeljene kot »Stranke MCSAP Plus«. Vse druge stranke so upravičene le do funkcij, navedenih v razdelku »Funkcije, ki so na voljo vsem strankam MCSAP in MCSAP Plus«.</p> <p>Uvajanje in izdelki v obsegu</p> <p>MCSAP bo sodeloval s stranko in strankinim upraviteljem računa za uspeh strank (CSAM) v prvih šestdesetih (60) dneh delovnega naloga za vključitev strankinih vpisanih naročnin. Začetno dokumentacijo za sprejem strank mora stranka v sodelovanju s CSAM, dodeljeno stranki, v celoti izpolniti v štirinajstih dneh po izvedbi pogodbe, da se vključitev in odkrivanje začneta pravočasno ter da stranka prejme reaktivne zmogljivosti MCSAP »Hiter odziv strokovnjakov« in » Izboljšano upravljanje incidentov«, kot je opisano spodaj.</p> <p>Dejavnosti v prvih šestdesetih dneh so sicer omejene na vkrcanje in odkrivanje za pridobitev znanja o strankinih poslovnih in tehničnih potrebah. Da bi ekipa MCSAP pridobila to znanje o strankinih ciljih, poslovanju, projektih in okolju, mora stranka na zahtevo predložiti dokumentacijo in sodelovati pri dejavnostih uvajanja v prvih šestdesetih (60) dneh trajanja pogodbe.</p> <p>Tehnologije izven obsega za to izboljšano podporno storitev vključujejo, vendar niso omejene na US Gov Clouds, Azure China Cloud (»Mooncake«), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Testna osnova za M365 ali Microsoft Mesh.</p> <p>Funkcije za vse stranke MCSAP in MCSAP Plus:</p> <p>Pospešeno reševanje incidentov: Cilj teh zmožnosti je pospešiti čas do rešitve in izboljšati uporabniško izkušnjo za incidente strank Azure. MCSAP bo zagovarjal in olajšal pereče potrebe strank z inženiringom izdelkov, da bi dal prednost popravilom in pospešil uvajanje.</p> <p><u>Hiter odziv strokovnjaka.</u> Ta zmožnost zagotavlja pospešeno izboljšano reaktivno podporo za komponente Microsoft Azure stranke s hitrim usmerjanjem kritičnih</p>	

Storitev	Načrt
<p>situacijskih incidentov za hiter odziv in določanje prioritete s strani podpornih inženirjev MCSAP s strokovnim znanjem o storitvah v oblaku in ravnanjem, osredotočenim na skrajšanje časa do ublažitve. Ti inženirji bodo ocenili in določili, ali so potrebni dodatni tehnični viri za razrešitev incidenta, ki vpliva na strankine vpisane naročnine, in po potrebi hitro stopili na stopnjo inženirskih virov MCSAP, da bi vključili dodatne ustrezne ekipe servisnega inženiringa znotraj skupine izdelkov, kot je potrebno, za takojšnje pomoč pri incidentu. Incidenti Azure stopnje resnosti B in C so prav tako preusmerjeni neposredno k inženirjem za podporo MCSAP za hitrejše reševanje s strani strokovnjakov Azure. Za prejemanje teh storitev mora stranka oddati incident pri reševanju problemov (PRS) prek ustreznega portala storitev v oblaku ali po telefonu ali klepetu. Oglejte si tabelo v Dodatku A za definicije resnosti in odzivne čase za podporo pri reševanju težav za komponente Azure stranke. Ti časi nadomestijo vse pričakovane odzivne čase podpore osnovnega paketa.</p> <p><u>Izboljšano krizno upravljanje.</u> Storitev Enhanced Incident Management je na voljo 24x7x365 za vse zahteve podpore za reševanje težav MCSAP stopnje resnosti 1 ali resnosti A. Ti viri so dodeljeni poleg tehničnih virov za razreševanje in so odgovorni za nadzor nad vsemi nujnimi dogodki podpore, da se spodbudi pravočasno reševanje in visokokakovostno izvajanje podpore. Viri skupine za izboljšano obvladovanje incidentov bodo zagotovili nenehen napredek, tako da bodo stranki zagotavljali pogoste posodobitve stanja in stopnjevanja ter akcijski načrt.</p> <p><u>Inženirsko vodeno obvladovanje krize.</u> Ko podporni inženirji MCSAP neposredno posredujejo incident inženirskim ekipam MCSAP, bodo ti viri na voljo 24 ur na dan, 7 dni v tednu, da bodo hitreje zagotovili čas za ublažitev. MCSAP sodeluje s servisnimi ekipami Azure, da omogoči hitrejšo vključitev strokovnjakov za zadevo, in usklajuje z viri za izboljšano upravljanje incidentov, da stranki zagotovi posodobljeno komunikacijo in upravljanje v kriznih situacijah. Inženirji podpore MCSAP lahko MCSAP posredujejo incidente, ki so v okviru pogodbe MCSAP.</p> <p><u>Zagovarjanje za Advoce Engineering.</u> MCSAP bo sodeloval s strankino skupino za storitve v oblaku, da bi spodbudil pozitivne rezultate pri projektih v okviru vpisanih naročnin, ki temeljijo na razumevanju njihovega odtisa v Azure, da bi odblokiral stranke in pospešil čas za ublažitev.</p> <p><u>Organizirajte upravljanje s težavami.</u> MCSAP bo sodeloval s stranko in servisnimi ekipami Azure, da bi preprečil ponovitev kritičnih uporabniških dogodkov s ciljnim popravili, ki izboljšajo odpornost strankine infrastrukture in stabilnost platforme Azure s ciljem izkušnje zaprte zanke. MCSAP razširja zgoraj opisano storitev analize temeljnega vzroka (RCA). Na izrecno zahtevo pred sedmimi (7) koledarskimi dnevi po zaključku dogodka bo MCSAP izvedel strukturirano analizo možnih vzrokov posameznega dogodka ali niza povezanih težav, omejenih na strankine izdelke in naročnine v oblaku, ki ne vplivajo druge stranke. Stranka bo morala sodelovati z Microsoftovo skupino in ji predložiti gradiva, kot so dnevniške datoteke, omrežne sledi ali drugi diagnostični izhodni podatki. RCA so na voljo le na zahtevo prek strankinega usklajenega inženirja MCSAP za incidente Sev 1 in Sev A, ki vplivajo na proizvodnjo. Analize temeljnih</p>	

Storitev	Načrt
<p>vzrokov (RCA) bodo zagotovljene v desetih (10) delovnih dneh od zahteve ali ublažitve dogodka, kar nastopi pozneje.</p> <p>Pospeševanje poslovnih rezultatov: Te dejavnosti usmerjajo strankine poslovne cilje skozi celoten ekosistem Azure, da pomagajo pri pospeševanju strankine uresničitve vrednosti s ciljem izboljšanja donosnosti naložbe (ROI).</p> <p><u>Dostava proaktivnih načrtov za izboljšanje storitev.</u> MCSAP bo sodeloval s stranko pri reševanju trenutnih izzivov stranke z analizo nastajajočih trendov v sodelovanju s servisnimi ekipami Azure. Ta analiza se lahko osredotoči na različna področja, vključno s strankino odpornostjo rešitve, varnostjo, zmogljivostjo ali optimizacijo stroškov, in lahko privede do priporočil, ki jih mora stranka izvesti. Vključuje lahko tudi dejavnosti, kot so vaje za dogodke, ublažitev tvegane infrastrukture in podpora preskušanju pred proizvodnjo, kot je primerno glede na osredotočenje analize. V obdobju dvanajstih mesecev se lahko zahtevata dva (2) načrta za izboljšanje storitev (SIP).</p> <p><u>Podpora za naročnikove kritične projekte sprejemanja Azure.</u> MCSAP bo sodeloval z drugimi Microsoftovimi vlogami, usklajenimi s strankami, in inženirskimi ekipami Azure, da bi pospešil uresničevanje vrednosti na vseh vpisanih naročninah in zagotovil, da se strankini kritični projekti sprejemanja Azure začnejo, kot je načrtovano, tako da si bo prizadeval čim bolj skrajšati čas za angažiranje ustreznih strokovnjakov za področje Azure, odstraniti inženirske blokatorje kjer je to mogoče, in skrajšati čas za ublažitev eskaliranih incidentov.</p> <p><u>Pridobite uporabne vpogleda in poglobite znanje in strokovnost strank s skupinami za izvajanje podpore Azure.</u> V vseh vpisanih naročninah bo MCSAP izobraževal ekipe za dostavo podpore Azure in produktne ekipe o strankinih poslovnih in tehničnih potrebah, da bi omogočil prilagojeno izkušnjo s ciljem izpolnjevanja njihovih poslovnih zahtev, spodbujanja hitrejšega ublažitve incidentov in izboljšanja strankine splošne izkušnje s podporo Azure.</p> <p><u>Svetovanje strankam.</u> Microsoft ponuja priložnosti prek več komunikacijskih kanalov, ki jih lahko strankina organizacija uporabi za predložitev prispevkov v zvezi z razvojem funkcij in storitev Azure. Prejeti podatki se neposredno predstavijo vodstvu servisnega inženiringa znotraj Microsofta. Skupina Azure Customer Experience (CXP) usklajuje priložnosti za zagotavljanje prispevkov. Po aktivaciji storitve MCSAP bo ekipa CXP prek dodeljenega upravitelja računa za uspešnost strank vzpostavila dialog s strankino organizacijo, da vzpostavi komunikacijske kanale.</p> <p>Funkcije MCSAP Plus: Te funkcije so omejene na stranke MCSAP Plus, kot je opredeljeno zgoraj. Samo stranke, ki ustrezajo tej definiciji in so kot take navedene v strankinem delovnem nalogu, so upravičene do prejemanja teh funkcij.</p> <p><u>Spremljanje platforme:</u> MCSAP Plus izkorišča znanje o strankinem odtisu Azure in notranjo telemetrijo iz 30 storitev Azure za konfiguracijo monitorjev s posebnimi pragovi, povezanimi s kapaciteto, zmogljivostjo (kot je zakasnitev), povezljivostjo (kot so napake avtorizacije) ali razpoložljivostjo. Nekatere storitve Azure so lahko izključene;</p>	

Storitev	Načrt
<p>stranka lahko med uvajanjem od svojega upravitelja računa za uspešnost strank (CSAM) ali ekipe AED zahteva seznam pokritih storitev. AED bo zajemal do sedem (7) medsebojno dogovorjenih »scenarijev spremljanja«, ki soopredeljeni kot nabor virov Azure, ki vodijo določeno dejanje. Nadzorniki in nastavljeni pragovi izkoriščajo zaupno telemetrijo Microsoft Azure in ne bodo deljeni ali izpostavljeni stranki. Ti scenariji bodo opredeljeni med šestdesetdnevnim obdobjem uvajanja MCSAP. Stranka mora v celoti sodelovati v procesu opredelitve in zagotoviti vse zahtevane materiale v prvih 30 dneh po sklenitvi pogodbe. Nadzorniki bodo pripravljene za preskušanje v 30 dneh po koncu obdobja uvajanja. Ko je testiranje monitorjev končano in Microsoft stranki sporoči, da monitorji delujejo, MCSAP Plus zagotavlja 24/7 pokritost za odziv in triažiranje vseh monitorjev, ki se sprožijo na podlagi Microsoftovega praga prek vključene funkcije »Krizno upravljanje pod vodstvom inženirjev«, opredeljeno zgoraj. Če stranka ni ustvarila primera podpore za ugotovljeno težavo, bo skupina MCSAP Plus zahtevala, da stranka ustvari primer podpore za olajšanje prizadevanj za ublažitev.</p> <p><u>Obravnava izpada platforme:</u> Med izpadom, ki ga je razglasil Azure, opredeljenim kot izpad, ki vpliva na več strank in je razglašen za izpad na portalu Azure, bo MSAP Plus zagotovil prilagojeno komunikacijo vnaprej določenim stikom strank, da jih obvešča o situaciji in zagotovi podrobnosti o tem, kako izpad lahko vpliva nanje, ko bodo na voljo. Na zahtevo stranke bo MCSAP Plus sodeloval s stranko pri prizadevanjih za samoblažitev, kot je preklon na drugo območje razpoložljivosti, če je primerno.</p> <p><u>Globalna podpora Know-Me za inženirsko vodeno obvladovanje krize:</u> Razširjena globalna pokritost, prilagojena strankam, za funkcijo »Inženiring kriznega upravljanja«, opredeljeno v zgornjem razdelku, je zagotovljena, da omogoči bolj prilagojeno in dosledno izkušnjo tudi po primarnem delovnem času. Ta izboljšana izkušnja se lahko po potrebi razširi na druge funkcije. Podpora »Know-me« je opredeljena kot poznavanje strankinega poslovnega konteksta in okolja s ciljem hitrejše ublažitve dogodkov in izboljšanja strankine splošne izkušnje s podporo Azure.</p> <p>Predpogoji in predpostavke</p> <p>Poleg teh predpogojev in predpostavk, navedenih v strankinem delovnem nalogu, Microsoftovo zagotavljanje storitev temelji na naslednjih predpogojih in predpostavkah:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoftova uspešnost storitev MCSAP in MCSAP Plus je odvisna od strankinega sodelovanja, aktivnega sodelovanja in pravočasnega izpolnjevanja dodeljenih odgovornosti. ○ Stranka bo vzdrževala aktiven paket storitev Microsoft Enterprise Support ves čas veljavnosti pogodbe MCSAP ali MCSAP Plus. <p>Funkcije storitve in dostava</p>	

Storitev	Načrt
<ul style="list-style-type: none"> ○ Vse funkcije so na voljo samo v angleškem jeziku. Dostava s preverjenimi regionalno omejenimi viri, zahtevanim državljanstvom ali potrjenimi viri za dostavo ni na voljo ○ Dostava bo potekala na daljavo, razen če ni drugače pisno dogovorjeno. Kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, bo Microsoft stranki zaračunal razumne potne in bivalne stroške. <p>Omejitve in izključitve storitve</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Če dogodek ne vpliva samo na strankino organizacijo in hkrati vpliva na večji del okolja Azure, viri servisnega inženiringa se ne bodo mogli prednostno osredotočiti na obnovitev storitve. ○ Pokritost MCSAP in MCSAP Plus ne zajema nobenih lokalnih tehnologij, uporabniških naprav, Microsoftove odjemalske programske opreme ali tehnologij za identifikacijo in preverjanje pristnosti. <p>Skladnost storitev in obseg</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pravica stranke do prejema storitve MCSAP ali MCSAP Plus, kot je opisano, je odvisna od skladnosti z določili in pogoji v delovnem nalogu in tem opisu storitev. ○ Storitve MCSAP in MCSAP Plus so namenjene podpori strankine uporabe vpisanih naročnin. Microsoft bo te storitve zagotavljal samo za notranje poslovne namene stranke. Microsoft ne bo zagotavljal teh storitev strankinim strankam. <p>Ne bomo zagotovili podpore za kodo, ki ni Microsoftova, ali kodo, ki jo je prilagodil Microsoft, stranka ali prodajalec tretje osebe.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Pomembne storitve za Azure Workload in kritične storitve Azure Workload Plus: <p>Zagotavlja višjo raven podpornih storitev za določen nabor Microsoftovih izdelkov in spletnih storitev, ki sestavljajo del vaše ključne rešitve, kot je navedeno v vašem delovnem nalogu. Ključna rešitev je aplikacija, proces ali komponenta, ki je bistvena za delovanje vašega podjetja. Storitve ponujajo celovite programe podpornih storitev, ki so na voljo za dodatno plačilo in so opredeljene v prilogi, navedeni v vašem delovnem nalogu.</p> <p>Če želite prejemati storitve, povezane s temi kritičnimi storitvami, morate ohraniti aktivno pogodbo o storitvah Unified Support. Če vaša pogodba o storitvah Unified Support poteče ali je prekinjena, bodo na isti datum prekinjene tudi storitve, povezane s temi kritičnimi storitvami.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> • Pomembne storitve za dogodke Azure: prej znane kot »Microsoft Azure Event Management (AEM)« 	+

Storitev	Načrt
<p>Pomembne storitve za dogodke Azure (v nadaljevanju »dogodki Azure«) zagotavljajo izboljšano podporo strankam med njihovimi kritičnimi načrtovanimi poslovnimi dogodki. Skupina za dogodke Azure ponuja proaktivno in reaktivno podporo za zagotovitev nemotenega poteka vašega dogodka.</p> <p>Kot del dejavnosti pred dogodkom bo skupina za dogodke Azure ocenila in se seznanila z vašo rešitvijo, identificirala morebitne težave in tveganja, ki vplivajo na čas delovanja in stabilnost, ter izvedla preglede zmogljivosti in odpornosti na platformi Azure. Ekipa za dogodke Azure bo ocenila strankino rešitev v obdobju ocenjevanja pred dogodkom in stranki pisno sporočila ugotovljena tveganja. V obdobju pokrivanja dogodkov bo ekipa za dogodke Azure na voljo 24 ur na dan, 7 dni v tednu, da zagotovi podporo.</p> <p>Kritičen poslovni dogodek v obsegu obravnavamo kot časovno točko, s strani stranke pričakovano dejavnost, ki predstavlja veliko tveganje ali vpliv za stranko. Takšni dogodki zahtevajo višjo raven razpoložljivosti in zmogljivosti storitev. Primeri takih dogodkov vključujejo predvidljivo visoko obremenitev obstoječe rešitve, uvedbo nove funkcije v obstoječo rešitev Azure, uvedbo nove rešitve v Azure in selitev iz lokalnega ponudnika ali drugega ponudnika v oblaku v Azure.</p> <p>Ekipa za dogodke Azure podpira kritične poslovne dogodke za stranke, ki uporabljajo osnovne storitve Microsoft Azure. Rešitev Azure je opredeljena kot nabor naročin Azure z doslednimi konfiguracijskimi vzorci in neposrednimi odvisnostmi med storitvami, pri čemer vse dosegajo en sam poslovni cilj. Vsak dogodek zajema rešitev Azure za eno stranko. Rešitve Azure bodo ocenjene pred dogodkom. Če kritični poslovni dogodek stranke vključuje več kot eno rešitev Azure, bo morda treba kupiti dodatne dogodke. Oddelek Mission Critical Services for Azure Events si pridržuje diskrecijsko pravico, da oceni kompleksnost in količino delovnih obremenitev, ki sestavljajo strankino okolje, ter zagotavlja prilagojen pristop k podpori in ocenjevanju.</p> <p>Kritični poslovni dogodki lahko prejmejo do pet (5) koledarskih dni zaporednega poročanja o dogodkih. Če je pričakovano povpraševanje daljše od pet (5) zaporednih koledarskih dni, se lahko stranke odločijo za nakup toliko kritičnih storitev za dogodke Azure, kolikor je potrebno za zaporedno izvajanje in pokrivanje celotnega trajanja kritičnega poslovnega dogodka.</p> <p>Storitve kritičnega pomena za dogodke Azure so odvisne od razpoložljivosti virov. Podpora za dogodke Azure ne bo zagotovljena, razen za kritične poslovne dogodke, ki so bili načrtovani vnaprej in potrjeni pisno vsaj 6 koledarskih tednov pred začetkom dogodka, razen če se Microsoft s tem strinja. Microsoft lahko po svoji presoji zmanjša obseg ocene pred dogodkom, če se odloči sprejeti dogodek, ki je bil napovedan pozneje. Storitve kritičnega pomena za dogodke Azure so predmet preklica, če stranka ne more zagotoviti ustreznih virov ali odzivov v celotnem izvajanju storitve dogodka Azure. Za podrobnosti o razpoložljivosti se posvetujte z upraviteljem računa za uspeh strank.</p> <p>Pomembne storitve za dogodke Azure so na voljo samo strankam, ki imajo rešitve v javnem oblaku Azure. Pomembne storitve za dogodke Azure niso na voljo strankam,</p>	

Storitev	Načrt
<p>ki imajo vladna ali suverena okolja v oblaku Azure. Podpora za kritične storitve za dogodke Azure ne more izpolnjevati nobenih posebnih zahtev glede omejenega dostopa, da bi zagotovila le državljane ali sedež v državi podpore Citizen Alliance. Dostava kritičnih storitev za dogodke Azure je na voljo samo v angleščini in ne ponuja storitev podpore v lokalnem jeziku.</p> <p>*Za informacije si oglejte tabelo vrst resnosti incidentov kritičnih storitev za dogodke Azure v dodatku A</p>	
<p>• Mission Critical Services for Security Plus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mission Critical Services for Security Plus (»MCSfS Plus«) je ponudba storitev znotraj Microsoft Unified z naprednimi zmogljivostmi in določenimi varnostnimi ekipami v okviru podpore in inženiringa. • Ta storitev je na voljo vsem strankam Microsoft Unified, posebej prilagojena organizacijam, ki uporabljajo portfelj Microsoft Security. • Obseg podpore v ključnih varnostnih stebrih je bil razširjen, vključno z Entra, Intune, Purview (DLP in MIP) in Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI in MDO) z načrti za vključitev veliko več varnostnih izdelkov v prihodnosti. • Ponudba strankam omogoča, da svoje najbolj pereče težave pri podpori dvignejo neposredno na varnostne inženirske ekipe z zavezanostjo k zagotavljanju vrhunskih kritičnih storitev in izboljšanju uporabe varnostnih izdelkov naših strank. <p>Storitev je na voljo za navedenega najemnika ali najemnike za dodatno plačilo in je opredeljena v prilogi, navedeni v delovnem nalogu stranke.</p>	+
<p>Microsoftov odziv na incident kibernetске varnosti (MSCIR)</p> <p>Zagotavlja globalno preiskavo in smernice za pomoč pri ocenjevanju obsega kibernetских napadov, gradnji odpornosti in zaščiti pred morebitnimi kibernetскими napadi. Te storitve pomagajo zmanjšati tveganje ciljnih kibernetских napadov in bolje ublažiti škodo, ki jo povzroči varnostna kriza.</p> <p>MSCIR je treba kupiti kot ločen dodatek k obstoječi pogodbi o poenoteni podpori, ker ni vključen kot del osnovnega paketa poenotene pogodbe.</p> <p>V času incidenta bo Microsoft sodeloval s stranko, da bi določili določen obseg za obravnavanje in upravljanje kibernetского napada. V določenih nujnih okoliščinah lahko stranka zahteva in pooblasti Microsoft, da začne zagotavljati storitve MSCIR pred nakupom storitve MSCIR ali dodajanjem dodatnih ur obstoječi storitvi MSCIR (»pogodba o dodatku«).</p> <p>Če stranka pooblasti Microsoft, da začne z delom pred sklenitvijo pogodbe MSCIR, se ne glede na vse nasprotnе določbe strinja, da (a) bo izvedla vsa dejanja, ki so razumno potrebna za izvedbo pogodbe MSCIR, kakor hitro je to izvedljivo, (b) ostaja v celoti odgovoren in se strinja, da bo plačal storitve, opravljene pred izvršitvijo pogodbe MSCIR, kot jih je Microsoft zaračunal, in (c) Microsoft ne bo odgovoren za kakršna koli dejanja ali opustitve v zvezi z pooblaščenim delom, ki se zgodi pred podpisom in</p>	+

Storitev	Načrt
<p>stranko. prevzema vsa povezana tveganja. Dodatne informacije v zvezi z angažmaji MSCIR (npr. cene in obseg dela) ali informacije v zvezi s proaktivnimi ponudbami so na voljo pri vašem upravitelju računa za uspešnost strank (CSAM).</p> <p>MSCIR je na voljo za dodatno plačilo in bo opredeljen v prilogi, ki je navedena v vašem delovnem nalogu.</p>	

2.5 Izboljšane rešitve

Poleg storitev, ki so na voljo kot del osnovnega paketa ali kot dodatne storitve, je mogoče kupiti naslednje opsijske izboljšane rešitve. Izboljšane rešitve so na voljo za doplačilo in so lahko opredeljene v prilogi, ki je navedena v vašem delovnem nalogu.

Tabela 12 – Izboljšane vrste rešitev

Storitev	Načrt
<ul style="list-style-type: none"> • Izboljšan dodeljeni inženiring (EDE): <p>Naša storitev po meri zagotavlja poglobljeno in stalno tehnično sodelovanje za stranke s kompleksnimi scenariji. Ta ponudba je zasnovana tako, da se ujema z vašimi potrebami in rezultati z zagotavljanjem imenovanega inženirja, ki bo pridobil poglobljeno znanje o vašem okolju ali rešitvi in podpiral vaše poslovne cilje, vključno z optimizacijo delovne obremenitve, sprejetjem ali podporo, vendar ne omejeno nanje. Storitve EDE lahko kupite kot vnaprej določene ponudbe ali kot sklop ur po meri, ki jih je mogoče uporabiti za zagotavljanje proaktivnih storitev z omejenim obsegom.</p> <p>Če storitve izboljšanega dodeljenega inženiringa kupite kot ure, se odštejejo od vašega skupnega števila kupljenih ur, ko jih uporabite in se izvedejo. Vnaprej določene ponudbe EDE so prilagojene vašemu okolju in vam pomagajo doseči želeni rezultat. Te ponudbe vključujejo zahtevane vnaprej določene vgrajene sprotne storitve.</p> <p>Storitve EDE se osredotočajo na naslednja področja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ pomoč pri ohranjanju poglobljenega znanja o vaših trenutnih in prihodnjih poslovnih zahtevah ter konfiguraciji okolja informacijske tehnologije za optimiziranje učinkovitosti delovanja. ○ Dokumentirajte in delite z vami priporočila o uporabi rezultatov, povezanih s podpornimi storitvami (npr. pregledi podpornosti, zdravstveni pregledi, delavnice in programi za oceno tveganja). ○ pomoč pri zagotavljanju, da so vaše dejavnosti za uvajanje in delovanje usklajene z načrtovanimi in trenutnimi izvedbami Microsoftovih tehnologij. ○ izboljšanje tehničnega in operativnega znanja osebja za IT. 	+

Storitev	Načrt
<ul style="list-style-type: none"> ○ razvijanje in uvajanje strategij za preprečevanje dogodkov v prihodnosti ter izboljšanje sistemske razpoložljivosti Microsoftovih tehnologij, za katere imate kritje. ○ Pomagajte ugotoviti temeljni vzrok ponavljajočih se incidentov in zagotovite priporočila za preprečevanje nadaljnjih motenj v določenih Microsoftovih tehnologijah." <p>Viri so dodeljeni, prednostno razvrščeni in dodeljeni na podlagi dogovora strank med začetnim sestankom in dokumentirani kot del vašega načrtovanja zagotavljanja storitev, ne glede na to, kako je EDE kupljen. Stranka, ki deluje v več državah, mora izboljšani dodeljeni inženiring dodeliti lokaciji sklenitve pogodbe pred načrtovanjem zagotavljanja storitev.</p> <p>Upoštevajte naslednje predpogoje in omejitve, specifične za storitev:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Imeti morate trenutno veljavno pogodbo o storitvah Microsoftove poenotene podpore za podporo svojim storitvam izboljšane dodeljenega inženiringa. Če vaša pogodba o storitvah Unified Support poteče ali je prekinjena, bo vaša storitev EDE prekinjena na isti datum. ○ Storitve EDE so na voljo med običajnim delovnim časom (od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen ob praznikih in vikendih). ○ Storitve izboljšane dodeljenega inženiringa so v podporo določenim Microsoftovim izdelkom in tehnologijam, ki jih izberete in navedete v delovnem nalogu. ○ Storitve izboljšane dodeljenega inženiringa se zagotavljajo za posamezno lokacijo podpore na določeni lokaciji podpore, navedeni v delovnem nalogu. ○ Storitve EDE se izvajajo na daljavo, v kolikor ni vnaprej drugače dogovorjeno v pisni obliki. Kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, vam bomo zaračunali razumne potne in druge stroške. <ul style="list-style-type: none"> ● Odzivnostni izboljšani dodeljeni inženiring (REDE): <p>Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE) je poglobljeno in stalno tehnično sodelovanje, osredotočeno na pospešeno reševanje incidentov reaktivne podpore, usklajenih s posebnimi Microsoftovimi izdelki in spletnimi storitvami, ki ste jih izbrali in navedli v svojem delovnem nalogu. Storitve REDE bo zagotavljal dodeljeni inženir, ki bo pridobil poglobljeno znanje o vaši uporabi Microsoftovih izdelkov in spletnih storitev v vašem okolju. Ure storitev REDE se odštejejo od skupnega števila kupljenih ur, ko jih uporabite in se izvedejo.</p> <p>Področja, na katera so osredotočene storitve REDE:</p>	

Storitev	Načrt
<ul style="list-style-type: none"> ○ Izvedba začetnega srečanja za pogovor o prioritetah in priporočilih. Rezultati tega srečanja bodo dokumentirani v vašem načrtu dostave storitev. ○ Sodelovanje pri razreševanju dogodkov podpore resnosti 1 in resnosti A. ○ Sodelovanje pri reševanju drugih resnih podpornih incidentov na vašo zahtevo. ○ Sodelovanje z viri upravljanja zagotavljanja storitev in upravljanja odzivnostne podpore ter vsemi drugimi Microsoftovimi viri, vključenimi v vaše dejavnosti dogodkov podpore, za omogočitev učinkovitega razreševanja dogodkov odzivnostne podpore in načrtovanja za prihodnje preprečevanje dogodkov. <ul style="list-style-type: none"> ● Odzivnostne storitve <p>Naši inženirji razvijajo in ohranjajo poglobljeno znanje o vaši uporabi naših izdelkov in spletnih storitev v vašem okolju. To znanje vključujejo v svoje dejavnosti, povezane s podporo pri reševanju incidentov.</p> <p>Naši inženirji nudijo Microsoftovim inženirjem tehnične podpore informacije o uporabi naših izdelkov in spletnih storitev v vašem okolju. Zagotavljajo tudi napredno strokovno znanje in izkušnje pri odpravljanju napak, da olajšajo hitro reševanje incidentov pri podpori. Ko so na voljo za zadevne Microsoftove izdelke in spletne storitve, naši inženirji izvedejo analizo temeljnih vzrokov kritičnih incidentov, ki vplivajo na poslovanje, in podajo priporočila o tem, kako je mogoče podobne težave ublažiti v prihodnosti. Vključitev dodatnih tehničnih virov s strani inženirja REDE po potrebi.</p> ● Sprotne storitve <p>Naši inženirji dokumentirajo in z vami delijo priporočila za uporabo proaktivnih podpornih storitev (npr. pregledi podpornosti, zdravstveni pregledi, delavnice in programi za oceno tveganja), da prepoznajo priložnosti za izboljšanje časa delovanja in ublažitev motenj kritičnih poslovnih funkcij. Na vašo zahtevo lahko inženir REDE izvede dogovorjene proaktivne storitve.”</p> ● Predpogoji in omejitve posebej za storitve <p>Če želite prejemati storitve REDE, morate skleniti in vzdrževati pogodbo za enotno podporo. Če vaša pogodba o storitvah Unified Support poteče ali je prekinjena, bo vaša storitev REDE prekinjena na isti datum. Inženir REDE je dodeljen poleg Microsoftovega vira za tehnično reševanje, odgovornega za reševanje incidentov podpore.</p> <p>Storitve REDE so na voljo med običajnim delovnim časom (od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen ob praznikih in vikendih). Dostavljeni so na določeno(-e) lokacijo(-e) podpore, kjer so takšne storitve kupljene, kot je navedeno v vašem delovnem nalogu. Storitve REDE se izvajajo na daljavo, v kolikor ni vnaprej</p> 	

Storitev	Načrt
<p>drugače dogovorjeno v pisni obliki. Če so obiski na kraju samem dogovorjeni in niso vnaprej plačani, vam bomo zaračunali razumne potne stroške in stroške.</p> <p>Upoštevajte, da storitve REDE ne spreminjajo odzivnih časov za incidente reaktivne podpore, ki veljajo za druge Microsoftove ponudbe podpore, do katerih ste upravičeni.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaše odgovornosti <p>Če želite optimizirati prednosti svojih storitev REDE, morate izpolniti naslednje odgovornosti. Neupoštevanje teh odgovornosti lahko povzroči zamude pri storitvi ali ovira našo sposobnost izvajanja storitev.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Zagotovite inženirju REDE orientacijo, usposabljanje, dokumentacijo in drugo komunikacijo, kot je potrebno, da omogočite poglobljeno poznavanje vaše uporabe naših izdelkov in spletnih storitev v vašem okolju. ○ Podati morate zahteve za dogodke podpore in aktivno sodelovati z nami pri diagnostiki in razreševanju dogodkov podpore. ○ Delujte kot skrbnik svojega okolja. ○ Na zahtevo zagotovite informacije o odpravljanju težav (na primer datoteke dnevnika za odpravljanje napak in sledenje). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Poenoten izboljššan odziv. <p>Unified Enhanced Response (UER) zagotavlja pospešeno reaktivno podporo za kupčeve Microsoftove izdelke in storitve v oblaku s hitrejšim usmerjanjem za vse incidente v kritični situaciji (crit sits'). Microsoft bo stranki dodelil sredstva iz skupine za izboljšano upravljanje incidentov, ki je bila določena za izboljšano reaktivno upravljanje incidentov. Stranke lahko kupijo poenoten izboljššan odziv poleg njihove osnovne pogodbe o poenoteni podpori za podjetja ali ga dodajo kadar koli v obdobju aktivne osnovne pogodbe o poenoteni podpori za podjetja.</p> <p>Če želi stranka prejeti podporo UER za Microsoftove izdelke in storitve v oblaku, mora stranka prijaviti incident po telefonu ali prek spleta. Če stranka odpre incident pri stopnji resnosti 1 ali resnosti A, bodo strankine zahteve za podporo pri reševanju problemov samodejno preusmerjene z izboljšanim odzivnim časom, skupina za izboljšano upravljanje incidentov pa bo samodejno dodeljena za upravljanje incidentov. Za odzivne čase, izključitve izdelkov in definicije resnosti si oglejte tabelo vrst resnosti incidentov Unified Enhanced Response v Dodatku A.</p> <p>Izboljšano upravljanje dogodkov: Storitve Enhanced Incident Management je na voljo 24x7x365 za vse zahteve za podporo pri reševanju težav stopnje resnosti 1 ali resnosti A. Strankam je dodeljena določena skupina virov s poznavanjem poslovnih ciljev strank in okolja. Ti viri so dodeljeni poleg tehničnih virov za razreševanje in so odgovorni za nadzor nad vsemi nujnimi dogodki podpore, da se spodbudi pravočasno reševanje in visokokakovostno izvajanje podpore. Viri ekipe za izboljšano obvladovanje</p>	+

Storitev	Načrt
<p>incidentov, ki so določeni za stranko, so dosegljivi neposredno prek e-pošte 24 ur na dan in bodo zagotovili stalen tehnični napredek tako, da bodo stranki zagotavljali pogoste posodobitve statusa in eskalacije ter akcijski načrt.</p> <p>Za kateri koli incident stopnje resnosti 1 bo član ekipe za izboljšano upravljanje incidentov skupaj s stranko, upraviteljem računa Customer Success in drugimi člani skupine za račun stranke zagotovil pregled obravnave incidenta s ciljem okrepiti strankino poslovanje in preprečiti prihodnje izpade ter vprašanja. Med sestankom bo član skupine za izboljšano upravljanje incidentov zagotovil pregled odzivanja na incidente, vključno z uspehi in področji za izboljšave. Sodelovali bodo s strankinim upraviteljem računa za uspeh strank (CSAM) pri priporočilih za popravilo, da bi proaktivno zmanjšali prihodnje primere in okrepili stabilnost in odpornost strankine rešitve.</p> <p>Analiza temeljnega vzroka (RCA) je na voljo za nekatere Microsoftove tehnologije, vendar jo je mogoče dodatno zaračunati. RCA ni vključen v Unified Enhanced Response, vendar ga je mogoče med incidentom zahtevati od strankinega CSAM ali članov ekipe za izboljšano upravljanje incidentov. Član skupine za izboljšano obvladovanje incidentov bo stranko med incidentom obvestil, ali je RCA na voljo za prizadeto Microsoftovo tehnologijo in ali bodo z izvedbo RCA nastali dodatni stroški. Sodelovali bodo s strankino CSAM, da sprožijo RCA, če je na voljo in jo stranka izrecno zahteva pred zaključkom incidenta. Stranka bo odgovorna za sodelovanje z Microsoftovo ekipo pri zagotavljanju materialov, kot so dnevniške datoteke, omrežne sledi ali drugi diagnostični izhodni podatki, potrebni za dokončanje RCA.</p> <p>Za zagotovitev, da ima strankina skupina za izboljšano obvladovanje incidentov osnovno znanje o strankinih ciljih in okolju, mora stranka predložiti dokumentacijo, če se to zahteva, in sodelovati pri dejavnostih vkrcanja v prvih 60 dneh trajanja pogodbe.</p> <p>Upoštevajte, da bodo ti viri delovali na daljavo. Storitev Enhanced Incident Management je na voljo v angleščini, kitajščini in japonščini. V tej ponudbi ni možna dostava storitev izboljšane upravljanja incidentov z regionalno omejenimi viri, zahtevanimi državljani ali preverjenimi viri dostave.</p> <p>Reaktivne storitve UER pomagajo pri reševanju težav v Microsoftovem okolju strank in se običajno uporabljajo na zahtevo. Zagotovljene reaktivne storitve so vključene po potrebi za trenutno podprte Microsoftove izdelke in spletne storitve, razen če ni drugače navedeno na delovnem nalogu stranke. Vsa odzivnostna podpora se izvaja na daljavo.</p> <p>Poleg reaktivnih storitev po potrebi je vključena določena količina ur za upravljanje reaktivne podpore in upravljanje zagotavljanja storitev za vašo ekipo za izboljšano upravljanje incidentov in CSAM, ki jih lahko uporabite za aktivnosti vključevanja, četrtna srečanja s članom ekipe za izboljšano upravljanje incidentov in Sev. 1 pregled po incidentu. Dodatni ali pogostejši sestanki so na voljo na zahtevo in s predhodnim dogovorom z Microsoftom, kjer so na voljo viri, če se odločite za nakup dodatnih ur poleg tistih, ki so vključene, da zagotovite dodatno upravljanje reaktivne podpore in</p>	

Storitev	Načrt
<p>upravljanje zagotavljanja storitev s strani strankine ekipe za izboljšano upravljanje incidentov in upravitelja računa za uspeh strank.</p> <p>Poenoten izboljššan odziv je treba kupiti za lokacijo gostiteljske države le, če ima stranka poenoteno pogodbo za več držav. Kot reaktivna izboljšana rešitev se lahko vse storitve UER zagotovijo na daljavo na lokacijah, ki niso in vključno z gostiteljem. Vključene ure Success in upravljanja dostave storitev bo dodelil gostitelj, upravljal pa jih bo upravitelj računa za uspeh strank gostitelja.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Azure Rapid Response: <p>Azure Rapid Response (ARR) zagotavlja pospešeno reaktivno podporo za naročnikove komponente Microsoft Azure z usmerjanjem podpornih incidentov tehničnim strokovnjakom in zagotavljanjem sodelovanja v operativnih skupinah storitev v oblaku, kot je potrebno.</p> <p>Če želi stranka prejeti storitve hitrega odziva za komponente Microsoft Azure stranke, mora oddati incident prek ustreznega portala storitev v oblaku. Strankine zahteve za podporo pri reševanju težav bodo neposredno usmerjene k inženirjem za podporo hitrega odziva s strokovnim znanjem o storitvah v oblaku. Čeprav so lahko za reševanje incidentov potrebni viri standardnih strokovnjakov za podporo izdelkov, skupina za hiter odziv ohrani primarno odgovornost za incidente 24 ur na dan, 7 dni v tednu in 365 dni v letu.</p> <p>Prosimo, glejte tabelo v Dodatku A za odzivne čase za podporo pri reševanju težav za komponente Azure stranke. Ti časi nadomestijo vse pričakovane odzivne čase podpore osnovnega paketa. Hiter odziv ne zajema medijskih storitev Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, komunikacijskih storitev Azure ali upravljanja obračunavanja in naročnin, preskusne baze za M365 ali Microsoft Mesh.</p> <p>Nakup hitrega odziva je odvisen od razpoložljivosti virov. Za podrobnosti o razpoložljivosti se posvetujte s strankinim upraviteljem računa za uspeh strank.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> O365 Engineering Direct: <p>Zagotavlja izboljšano podporo za osnovne delovne obremenitve vašega produkcijskega najemnika ali najemnikov Microsoft Office 365. Ta storitev vključuje prednostni dostop do ekipe inženirjev za Office 365.</p> <p>Storitev je na voljo za navedenega najemnika ali najemnike za dodatno plačilo in je opredeljena v prilogi, navedeni v delovnem nalogu stranke.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Podpora za razvijalce: <p>Podpora za razvijalce zagotavlja globljo proaktivno podporo na podlagi znanja o oblaku in izdelkih v celotnem življenjskem ciklu razvoja aplikacij za razvijalce strank, ki gradijo, uvajajo in podpirajo aplikacije na Microsoftovi platformi.</p> 	+1

Storitev	Načrt
<p>Storitev zagotavlja celovito podporo, ki strankam pomaga pospešiti njihove digitalne inovacije, sprejemanje oblaka in pripravljenost razvijalcev. Zagotovljene smernice pomagajo pospešiti hitrost razvijalcev in racionalizirati prakse DevSecOps z najnovejšimi orodji in tehnikami, posodobiti aplikacije za izboljšanje učinkovitosti in povečati poslovni potencial ter podpirati skupine razvijalcev na njihovi poti sprejemanja oblaka s celovitim načrtom uspeha.</p> <p>Podpora za razvijalce je na voljo za dodatno nadomestilo.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • GitHub Engineering Direct: Strankam ponuja prednostni dostop do določene skupine za podporo GitHub in imenovanega inženirja za zanesljivost stranke GitHub (CRE). Poleg tega storitev vključuje četrtletne preglede, ki ponujajo proaktivne napotke na podlagi zdravstvenih pregledov in analize vstopnic. 	+

+ - Dodatna storitev, ki se lahko dokupi.

+¹ - Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti do največje omejene količine.

2.6. Podpora v več državah

Pregled storitev podpore v več državah

Naša podpora za več držav ponuja pomoč na različnih lokacijah podpore, kot je navedeno v vaših delovnih nalogih. Tukaj je razčlenitev strukture podpore za več držav:

- **Gostitelj:** To se nanaša na lokacijo podpore, kjer ste se prek svojega delovnega naloga prijavili za enotno bazo podpore.
- **Iz strežnika:** To je lokacija podpore, navedena v vašem delovnem nalogu, ločena od lokacije gostitelja, kjer ste upravičeni do prejemanja storitev podpore Microsoft Unified Enterprise na podlagi vaših kupljenih storitev za to lokacijo.

Kako kupiti

Ta dokument opisuje storitve podpore za več držav, ki so na voljo. Posebne storitve in njihove količine, če so na voljo, bodo podrobno navedene v povezanem delovnem nalogu po lokaciji podpore.

Storitve, opisane tukaj, se lahko dostavijo na vaše določene lokacije podpore v skladu z delovnim nalogom gostitelja in jih, če je primerno, dodeli gostitelj. To je del vaše pogodbe z Microsoft Unified Enterprise Support z naslednjimi spremembami:

- **Storitve osnovnega paketa:** Če ni navedeno drugače, bodo storitve osnovnega paketa (označene z » ✓ «) na voljo na vaših določenih lokacijah podpore ali kot jih gostitelj dodeli lokaciji podpore v delovnem nalogu gostitelja.
- **Odzivnostne storitve:** Te storitve se lahko zagotavljajo na daljavo na lokacijah, vključno z in zunaj gostitelja.

Razpoložljivost izbirnih storitev (označenih z »+« v zgornjih podpornih tabelah) je naslednja:

- **Sprotne storitve:**
 - Zagotovljene so vam lahko sprotne storitve, količina katerih bo navedena na vašem delovnem nalogu in na voljo na lokacijah za podporo, ki so določene na vašem delovnem nalogu,
 - Sprotne storitve za lokacijo davčne oprostitve bodo opredeljene v delovnem nalogu za to podrejeno pogodbo.
 - **Svetovalec za podporo tehnologiji (STA):** Storitve STA bodo na voljo na lokacijah podpore, navedenih v vašem delovnem nalogu.
- **Storitve vzdrževanja – analiza temeljnih vzrokov:** Kupljene storitve bodo na voljo osebu na določenih lokacijah za podporo.
- **Izboljšane rešitve:** Vse izboljšane rešitve je mogoče kupiti za uporabo na gostiteljskih ali nadaljnjih podpornih lokacijah, odvisno od razpoložljivosti. Morda bodo veljale druge omejitve.
- **Druge kupljene podporne storitve:** Na voljo bodo na lokacijah podpore, navedenih v vašem delovnem nalogu.

Dodatni pogoji in določila za podporo v več državah

Poleg določil in pogojev, navedenih v tem dokumentu in vašem delovnem nalogu, zagotavljanje naših storitev temelji na naslednjih predpogojih in predpostavkah:

- **Oddaljene sprotne storitve:** Osebu na nedoločenih lokacijah podpore lahko dovolimo sodelovanje v proaktivnih storitvah na daljavo, ki so bile kupljene za gostitelja ali nadaljnjo lokacijo podpore in navedene v delovnem nalogu. Microsoft si pridržuje pravico, da dovoli takšno sodelovanje.
- **Sprotna zamenjava dobroimetja:** Dobroimetje za sprotne storitve je mogoče zamenjati med gostiteljevimi in podrejenimi lokacijami za podporo, navedenimi na vašem delovnem nalogu, razen kot je navedeno. Vse zamenjave bodo izvedene na podlagi trenutnih valut in cen za dobroimetje za sprotne storitve na posameznih lokacijah za podporo. Trenutne cene vam lahko posreduje vaš Microsoftov predstavnik. Vse zamenjave, pri katerih pride do dobroimetja za sprotne storitve, ki ni celo število, se zaokrožijo na najbližjo enoto. Dobroimetja za sprotne storitve se ne sme zamenjati v izvzete države oziroma iz njih.
- **Davčne obveznosti:** Stranka bo izključno odgovorna za morebitne davčne obveznosti, ki nastanejo zaradi distribucije ali izmenjave kupljenih podpornih storitev med gostiteljem in lokacijami podpore na nižji stopnji.
- **Spremembe storitev ali zamenjave:** Vse spremembe ali zamenjave storitev med trajanjem delovnega naloga lahko zahtevajo pisni dogovor.
- **Enotni sistem zaračunavanja in razdeljeno fakturiranje:** Te funkcije so zasnovane tako, da našim strankam zagotavljajo večjo prilagodljivost, udobje in nadzor nad njihovimi transakcijami. Naš enotni sistem zaračunavanja povečuje učinkovitost in natančnost postopka izdajanja računov in obdavčitve. Medtem pa naša funkcija razdeljenega fakturiranja omogoča razdelitev transakcij na več računov na podlagi različnih meril, kot so vrsta izdelka, datum dostave ali lokacija stranke.

2.7 Dodatni pogoji

Predpogoji in predpostavke za enotne podporne storitve

Storitve poenotene podpore so zagotovljene na podlagi naslednjih predpogojev in predpostavk:

- **Sprotne storitve osnovnega paketa:** Te storitve so na voljo na daljavo na lokaciji(-ah) vaših kontaktov za podporo. Vse druge storitve se izvajajo na daljavo na vaši lokaciji(-ah), ki je določena ali navedena na vašem delovnem nalogu, razen če je pisno določeno drugače.
- **Jezik storitev:** Osnovne odzivnostne storitve se izvajajo v angleščini, lahko pa se izvajajo tudi v jeziku, ki ga govorite, kjer je to na voljo. Vse druge storitve bodo izvedene v jeziku, ki se govori na lokaciji Microsoftovih storitev, kjer izvajamo storitve, ali v angleščini, razen če se pisno dogovorimo drugače.
- **Podprti izdelki:** Nudimo podporo za vse različice komercialno izdane, splošno dostopne Microsoftove programske opreme in izdelkov Online Services, ki ste jih kupili. To temelji na prijavljenih licenčnih vpisih in pogodbah ter/ali ID-ju računa za obračunavanje v dodatku A vašega delovnega naloga in je navedeno v pogojih za izdelke, ki jih občasno objavi Microsoft.
- **Piloti, izdelki pred izdajo in beta izdelka:** Storitve podpore lahko občasno vključujejo predogled, različico beta ali druge ponudbe pilotnih storitev, ki jih ponuja Microsoft za neobvezno oceno (vsaka je »pilot«). Vaše sodelovanje v pilotih je izbirno in vam je zagotovljeno v skladu s pogoji strokovnih storitev v pogojih za Microsoftove izdelke, ki so že vključeni v vašo pogodbo, in v skladu z vsemi dodatnimi pogoji, ki veljajo za pilote. Vsi piloti ne bodo na voljo na vseh lokacijah.
- **Poraba storitev:** Če storitev ne uporabite v obdobju veljavnosti upoštevnega delovnega naloga, boste izgubili vse storitve, vključno z morebitnimi dodatnimi, kupljenimi v okviru in med obdobjem veljavnosti delovnega naloga.
- **Razpored storitev:** Načrtovanje storitev je odvisno od razpoložljivosti virov in delavnice se lahko prekličejo, če niso izpolnjene zahteve za najmanjše število prijavljenih.
- **Oddaljen dostop:** Za analizo težav lahko na vašo zahtevo dostopamo do vašega sistema prek oddaljene povezave. Naše osebe bo dostopalo samo do sistemov, do katerih jim odobrite dostop. Če želite uporabiti pomoč prek oddaljene povezave, nam morate omogočiti ustrezen dostop in potrebno opremo.
- **Podatki o stranki:** Za nekatere storitve bomo morda morali shraniti in obdelati vaše podatke o stranki ter dostopati do njih. V takih primerih uporabljamo tehnologije, ki jih odobri Microsoft ter so skladne z našimi pravilniki in postopki za varovanje podatkov. Če zahtevate, da uporabljamo tehnologije, ki jih Microsoft ni odobril, se zavedate in se strinjate, da ste izključno odgovorni za integriteto in varnost podatkov o strankah in da Microsoft nima nobene odgovornosti v povezavi z uporabo tehnologij, ki jih ni odobril Microsoft.
- **Politika odpovedi:** Če zahtevate odpoved predhodno načrtovane storitve, jo morate vložiti vsaj 14 dni vnaprej za povračilo celotnega zneska, kjer je primerno. Odpovedi od 6 do 13 dni vnaprej zaračunajo 50 % stroškov storitve. Vsaka odpoved 5 dni ali manj vnaprej bo odgovorna za polne stroške (100 %) storitve.
- **Dodatne storitve:** Pri nakupu dodatnih storitev lahko zahtevamo vključitev upravljanja uspešnosti in zagotavljanja storitev, da olajšamo dostavo. Na vašem območju morda niso na voljo vse dodatne storitve. Za več podrobnosti se obrnite na svoj vir za izvedbo storitev.
- **Zamenjava storitev:** Če ste naročili eno vrsto storitve in jo želite zamenjati z drugo vrsto storitev, lahko enakovredno vrednost uporabite za drugo storitev, kjer je na voljo in ste se to dogovorili z virom, odgovornim za dostavo storitev.
- **Dostop do kode:** Strinjate se, da je edina koda, ki ni Microsoftova, do katere nam omogočite dostop, koda, ki je vaša last. Storitve lahko vključujejo produkte storitev, nasvete in smernice v zvezi s kodo, ki je v vaši lasti ali lasti Microsofta, ali neposredno zagotavljanje drugih storitev podpore.
- **Odzivnostne storitve:** Microsoft pri zagotavljanju sprotne storitve ne ponuja nobene kode, razen vzorčne kode. Prevezeli boste vsa tveganja, povezana z izvajanjem katere koli kode, ki jo

zagotovi Microsoft, pri izvajanju storitev podpore in boste odgovorni za vsa preskušanja, kontrole, zagotavljanje kakovosti, skladnost s pravnimi in regulativnimi določili ter standardi, vzdrževanje, uvajanje in druge prakse, povezane s kodo, ki jo zagotovi Microsoft pri izvajanju storitev podpore v celoti ali delno v vašem Microsoftovem okolju ali katerim koli drugim uvajanju.

- **Zahteve za platformo:** Morda bodo za kupljene storitve minimalne zahteve glede platforme.
- **Dostava storitev:** Storitve ni mogoče izvajati za vaše stranke. Kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, vam bomo zaračunali razumne potne in bivalne stroške.
- **Podporne storitve GitHub:** Te zagotavlja GitHub, Inc., hčerinska družba v 100-odstotni lasti Microsoft Corporation. Ne glede na vse, kar je v nasprotju z vašim delovnim nalogom, bosta izjava o zasebnosti za GitHub ter dodatek in varnostni eksponat o varstvu podatkov za GitHub veljali za vaše naročilo podpornih storitev za GitHub.
- **Uporabniška komunikacija:** Strinjate se, da lahko na veljaven in aktiven e-poštni naslov podjetja vašim uporabnikom pošljemo podatke v zvezi z izdelki in funkcijami prek gradiva, označenega kot varnostne posodobitve, glasila, blogi, varnostni sestanki, storitvena sporočila in podobna dokumentacija. Vaši uporabniki bodo imeli ustrezen mehanizem za zavrnitev takih komunikacij.
- **Dodatni predpogoji in predpostavke:** Ti so lahko navedeni v ustreznih prilogah.

2.8 Vaše odgovornosti

Vaše odgovornosti:

Poleg tistih, ki so navedene v vseh ustreznih prilogah, imate naslednje odgovornosti. Neupoštevanje lahko povzroči zamude storitve:

- **Skrbnik podpornih storitev:** Določili boste imenovanega skrbnika podpornih storitev, ki bo vodil vašo ekipo in upravljal vse dejavnosti podpore, vključno z notranjimi postopki za pošiljanje zahtevkov za incidente podpore nam.
- **Storitve podpore za več držav:** Če kupite podporne storitve za več držav, boste imenovali imenovanega skrbnika podpornih storitev za svojo lokacijo podpore gostitelja. Ta posameznik bo vodil vašo lokalno ekipo in upravljal vse dejavnosti lokalne podpore, vključno z notranjimi postopki za pošiljanje zahtev za incidente podpore nam. Morda boste morali tudi določiti imenovanega skrbnika podpornih storitev na drugih lokacijah podpore.
- **Reaktivni stiki za podporo:** Po potrebi lahko določite imenovane reaktivne stike za podporo, ki bodo ustvarili zahteve za podporo prek Microsoftovega spletnega mesta za podporo ali po telefonu. Skrbniki v oblaku za vaše storitve v oblaku lahko oddajo tudi zahteve za podporo v oblaku prek ustreznih portalov za podporo.
- **Zahteve za podporo spletnih storitev:** Skrbniki v oblaku morajo predložiti zahteve za podporo za spletne storitve prek ustreznega portala za podporo spletnih storitev.
- **Oddaja zahteve za storitev:** Ko oddate zahtevo za storitev, morajo vaši stiki za reaktivno podporo osnovno razumeti težavo in jo znati reproducirati. To bo pomagalo Microsoftu pri diagnosticiranju in triagiranju težave. Te osebe za stike se morajo tudi spoznati na podprte Microsoftove izdelke in vaše Microsoftovo okolje, da bodo lahko pomagali pri reševanju sistemskih težav in Microsoftu pomagali pri analiziranju in reševanju zahtev za storitve.
- **Določitev in rešitev problema:** Ko oddate zahtevo za storitev, bodo morda morali vaši stiki za reaktivno podporo izvesti dejavnosti ugotavljanja in reševanja težav, kot to zahtevamo. Te dejavnosti lahko vključujejo izvajanje omrežnih sledenj, zajemanje sporočil o napakah, zbiranje informacij o

konfiguraciji, spreminjanje konfiguracije izdelka, namestitve novih različic programske opreme ali komponent ali spreminjanje procesov.

- **Načrtovanje storitev:** Strinjate se, da boste z nami sodelovali pri načrtovanju koriščenja storitev na podlagi storitev, ki ste jih kupili.
- **Posodobitve stikov:** Strinjate se, da nas boste obvestili o vseh spremembah imenovanih kontaktov, navedenih v vašem delovnem nalogu.
- **Upravljanje podatkov:** Odgovorni ste za varnostno kopiranje svojih podatkov in rekonstrukcijo izgubljenih ali spremenjenih datotek zaradi katastrofalnih napak. Izvesti morate tudi potrebne postopke za zagotovitev celovitosti in varnosti vaše programske opreme in podatkov.
- **Povratne informacije:** Kadar je to mogoče, se strinjate, da boste odgovarjali na ankete o zadovoljstvu strank, ki jih lahko redno izvajamo v zvezi s storitvami.
- **Stroški:** Odgovorni ste za vse potne in druge stroške, ki jih imajo vaši zaposleni ali podizvajalci.
- **Dodatne odgovornosti:** Vaš vir za zagotavljanje storitev vas lahko prosi, da izpolnite druge odgovornosti, specifične za storitev, ki ste jo kupili.
- **Storitve v oblaku:** Če v okviru te podpore uporabljate storitve v oblaku, morate kupiti ali imeti obstoječo naročnino ali naročniški paket za upošteveno spletno storitev.
- **Zahteve za sprotne storitve:** Strinjate se, da boste predložili zahteve za sprotne storitve in izboljšane rešitve, skupaj z vsemi potrebnimi ali veljavnimi podatki, najpozneje 60 dni pred datumom poteka veljavnega delovnega naloga.
- **Dostop:** Strinjate se, da boste naši ekipi za zagotavljanje storitev na kraju samem zagotovili primeren telefonski in hitri internetni dostop ter dostop do vaših notranjih sistemov in diagnostičnih orodij, kot je primerno.

Dodatek A: Grafi vrst resnosti

Ta dodatek vsebuje niz grafikonov, ki nudijo vizualno predstavitev vrst in ravni resnosti incidenta. Upoštevajte, da so te tabele dopolnilne in so namenjene dodatnemu vpogledu v stopnje resnosti incidenta. Uporabljati jih je treba skupaj z glavnim besedilom za celovito razumevanje teme.

Reaktivna podpora – Vrste resnosti incidenta

Za podporo pri reševanju težav si oglejte situacije glede resnosti v spodnji tabeli:

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

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

¹ Naveden odzivni čas za vaše komponente Azure ne zajema storitev Azure StorSimple, GitHub AE, komunikacijskih storitev Azure ali upravljanja obračunavanja in naročnin.

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

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

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

Pomembne storitve za Azure Platform in kritične storitve za Azure Platform Plus – vrste resnosti incidentov

Za podporo pri reševanju težav si oglejte situacije resnosti v spodnji tabeli:

Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
Resnost 1		
Kritični padec poslovnega sistema:	Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj	Posredovanje po telefonu ali po spletu
Ogroženost poslovanja. Popolna izguba pomembne aplikacije ali rešitve	Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu ¹	Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo
Izguba temeljnega poslovnega procesa, zaradi katerega razumno ni mogoče nadaljevati dela	Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov	Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu ¹
Zahteva ukrepanje v 15 minutah	Višji upravitelj dogodkov ² samodejno dodeljen	Hiter dostop in odziv

Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
<p>Resnost A</p> <p>Kritično poslabšanje poslovnega sistema:</p> <p>Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev</p>	<p>Hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za storitve v oblaku znotraj Microsofta</p> <p>Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	

¹ Microsoft bo morda moral preiti na prejšnjo različico z 24 ur na dan, 7 dni v tednu, če ne boste mogli zagotoviti ustreznih virov ali odgovorov, da bi Microsoft lahko nadaljeval s prizadevanji za reševanje težav

² Izboljšani viri za upravljanje incidentov pomagajo pri hitrem reševanju težav z vključevanjem primerov, stopnjevanjem, zagotavljanjem virov in koordinacijo.

Upravljanje dogodkov Azure – Vrste resnosti incidentov

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

Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
<p>Resnost 1</p> <p>Kritični padec poslovnega sistema:</p> <p>Ogroženost poslovanja. Popolna izguba pomembne aplikacije ali rešitve</p> <p>Izguba temeljnega poslovnega procesa, zaradi katerega razumno ni mogoče nadaljevati dela</p> <p>Zahteva ukrepanje v 15 minutah</p>	<p>Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj in hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta²</p> <p>Po 30 minutah ali manj se dodeli vir za nujne primere.</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹</p>	<p>Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo</p> <p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹</p> <p>Hiter dostop in odziv</p>
<p>Resnost A</p> <p>Kritično poslabšanje poslovnega sistema:</p> <p>Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev</p>	<p>Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov in hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta</p> <p>Angažiranje Microsoftovih inženirjev za podporo, ki imajo znanje o konfiguraciji vaše rešitve. Kjer je to ustrezno, lahko ti inženirji nudijo pomoč in usmerjajo postopek upravljanja dogodka</p>	

	<p>Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	
--	--------------------------------------------------------	--

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

² Storitve podpore AEM so na voljo samo v angleščini.

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

Mission Critical Services for Security Plus – vrste resnosti incidentov

Mission Critical Services for Security Plus in situacije	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
<p>Resnost 1 Kritični padec poslovnega sistema: Ogroženost poslovanja. Popolna izguba pomembne aplikacije ali rešitve. Zahteva takojšnje ukrepanje</p>	<p>Začetni odzivni čas odziv v 15 minutah ali manj Napredni varnostni inženirji podpore za stranke (CSS). Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹</p>	<p>Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹ Hiter dostop in odziv</p>
<p>Resnost A Kritično poslabšanje poslovnega sistema: Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev Zahteva ukrepanje v 15 minutah</p>	<p>Opolnomočenje za vključitev varnostnih inženirjev po potrebi Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	<p>Posredovanje po telefonu ali po spletu Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹ Hiter dostop in odziv Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>

¹ Morda bomo morali preiti na prejšnjo različico z 24 ur na dan, 7 dni v tednu, če ne boste mogli zagotoviti ustreznih virov ali odgovorov, da bi lahko nadaljevali s prizadevanji za reševanje težav. Storitve podpore za reševanje težav so na voljo samo v angleščini.

Hiter odziv – Vrste resnosti incidentov

Za podporo pri reševanju težav si oglejte situacije resnosti v spodnji tabeli:

Resnost hitrega odziva in situacija	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
<p>Resnost 1</p> <p>Kritični padec poslovnega sistema: Ogroženost poslovanja. Popolna izguba pomembne aplikacije ali rešitve</p> <p>Izguba temeljnega poslovnega procesa, zaradi katerega razumno ni mogoče nadaljevati dela</p> <p>Zahteva ukrepanje v 15 minutah</p>	<p>Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹</p> <p>Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov²</p> <p>Hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za storitve v oblaku znotraj Microsofta</p>	<p>Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo</p> <p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹</p> <p>Hiter dostop in odziv</p>
<p>Resnost A</p> <p>Kritično poslabšanje poslovnega sistema:</p> <p>Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev</p>	<p>Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	

¹ Microsoft bo morda moral preiti na prejšnjo različico z 24 ur na dan, 7 dni v tednu, če ne boste mogli zagotoviti ustreznih virov ali odgovorov, da bi Microsoft lahko nadaljeval s prizadevanji za reševanje težav

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

Poenoten izboljššan odziv – Vrste resnosti incidentov

Za podporo pri reševanju težav si oglejte situacije glede resnosti v spodnji tabeli:

Resnost poenotenega izboljššanega odziva in situacija	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
<p>Resnost 1</p> <p>Kritični padec poslovnega sistema:</p> <p>Ogroženost poslovanja. Popolna izguba pomembne aplikacije ali rešitve.</p> <p>Zahteva takojšnje ukrepanje</p>	<p>Komponente Azure¹</p> <p>– Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj</p> <p>Vsi drugi izdelki in storitve – Odziv na prvi klic v 30 minutah ali manj</p> <p>Višji upravitelj dogodkov² samodejno dodeljen</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu³</p> <p>Hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta</p> <p>Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	<p>Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo</p> <p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu³</p> <p>Hiter dostop in odziv</p> <p>Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>
<p>Resnost A</p> <p>Kritično poslabšanje poslovnega sistema:</p> <p>Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev</p> <p>Zahteva ukrepanje v 30 minutah</p>	<p>Odziv na prvi klic v 30 minutah ali manj</p> <p>Višji upravitelj dogodkov samodejno² dodeljen</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu³</p>	<p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu³</p> <p>Hiter dostop in odziv</p> <p>Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>

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

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

³ Microsoft bo morda moral znižati stopnjo resnosti, če ne morete zagotoviti ustreznih virov ali odgovorov, da bi Microsoft lahko nadaljeval s prizadevanji za reševanje težav.

Dodatek B: Storitve upravljanja uspeha

Ta dodatek vsebuje niz grafikonov, ki zagotavljajo vizualno predstavitev stebrov, dejavnosti in rezultatov storitev upravljanja uspeha.

Storitve upravljanja uspeha

- Storitve upravljanja uspeha so vključene v vašo pogodbo, razen če ni drugače navedeno tukaj ali v vašem delovnem nalogu.
- Storitve upravljanja uspeha so na voljo digitalno in/ali s strani upraviteljev računov za uspeh strank.
- Ti viri lahko delujejo na daljavo ali na kraju samem na vaši lokaciji in bodo sodelovali z vami pri izvajanju naslednjih dejavnosti:

Stebri	Dejavnosti	Opis dejavnosti
<p>Rešitev Health: Cilj je pomagati vam, da kar najbolje izkoristite svoje Microsoftove naložbe v oblak, tako da zagotovite, da so zdrave, optimizirane in odporne. Prek našega upravljanja programa za zdravje strank sodelujemo z vami pri načrtovanju in izvajanju ukrepov in priporočil, ki bodo izboljšali operativno zdravje vaših Microsoftovih rešitev v oblaku.</p> <p>Z našim strokovnim znanjem in izkušnjami pri upravljanju težav vam pomagamo prepoznati in razrešiti ponavljajoče se težave, ki vplivajo na delovanje in zanesljivost vašega oblaka. Pomagamo vam tudi pri pripravljenosti na nesreče z izvajanjem rednih dejavnosti, ki vam pomagajo pripraviti se na večje incidente in izpade, ki bi lahko motili vaše poslovne operacije.</p> <p>Poleg tega predlagamo, da nas vključite v pregled vaše odpornosti in varnosti, da vam pomagamo prepoznati in obravnavati priložnosti za izboljšanje odpornosti in varnosti vaših ključnih poslovnih funkcij, ki so odvisne od oblaka.</p>	Upravljanje programa zdravja strank	Izboljšajte in pospešite zdravje strank z osredotočanjem na poenostavitev in operativno odličnost.
	Upravljanje problemov	Prepoznajte kritične težave in se nanje odzovite, ustvarite in/ali ustvarite vpogled in priporočite ustrezno odpravo
	Proaktivna odpornost	Izboljšajte odpornost, kot je sposobnost sistema, da prenese napake in se hitro obnovi, kar zmanjša vpliv na stranke in poslovne rezultate.
	Proaktivna varnost	Izboljšajte varnost in skladnost z uvedbo Microsoftovih varnostnih rešitev.
	Pripravljenost na nesreče	Zagotavljanje pripravljenosti strank na krizo in usmerjanje Microsoftove ekipe
<p>Sprejem in načrtovanje: Pomagamo vam pri načrtovanju in implementaciji tehnologij v oblaku, ki preoblikujejo vašo organizacijo. Ponujamo storitve upravljanja programov uspeha, ki vam pomagajo doseči vaše tehnološke in poslovne cilje. Pomagamo vam pospešiti implementacijo, sprejetje in uresničevanje vrednosti Microsoftovih tehnologij v oblaku.</p> <p>Pomagamo vam tudi izboljšati zdravje vaših Microsoftovih naložb v oblak prek storitev upravljanja programov zdravja strank. Pomagamo vam prepoznati priložnosti za zmanjšanje stroškov v oblaku in programski opremi s storitvami optimizacije tehnologije.</p> <p>S posodobitvami tehnologije in varnosti vas obveščamo o pomembnih posodobitvah izdelkov, varnosti, storitev in funkcij. Vodimo vas in vam pomagamo rešiti težave s tehnologijo ob koncu življenjske dobe prek storitev upravljanja življenjskega cikla.</p>	Vodenje programa uspeha	Upravljanje odnosov in nenehno usklajevanje tekočega načrtovanja računa, usklajevanja in potrjevanja rezultatov/vrednosti strank, kot je določeno v načrtih uspeha strank.
	Tehnološka optimizacija	Povečajte naložbe strank z optimizacijo v oblaku
	Tehnološke in varnostne posodobitve	Naložbe v oblak in infrastruktura se nenehno posodablja na najnovejše izdane posodobitve
	Storitve upravljanja življenjskega cikla	Zagotovite, da imajo stranke posodobljen načrt upravljanja življenjskega cikla

Izvršno partnerstvo: Z vami sodelujemo kot partnerji, ki delijo odgovornost in koristi vaših Microsoftovih naložb. Gradimo močne vezi med vašim in našim vodstvom, da lahko razumemo vaše cilje in podpiramo vaše programe uspeha. Ponujamo storitve, ki vam pomagajo načrtovati in doseči določene rezultate z uporabo Microsoftovih tehnologij v oblaku. Pomagamo vam hitreje vstati in delovati, kar najbolje izkoristiti svoje rešitve v oblaku in doseči večjo vrednost od Microsofta.

Upravljanje odnosov s strankami

Uspešen tekoč odnos med stranko in Microsoftom

© 2024 Microsoft Corporation. Vse pravice pridržane. Vsakršna uporaba tega gradiva brez izrecnega dovoljenja družbe Microsoft Corp. je strogo prepovedana.

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

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