

# Opis usluga objedinjene podrške i konsaltinga za Microsoft Enterprise (USSD)

Januar 2025

# Sadržaj

<b>1</b>	<b>Informacije o ovom dokumentu</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Uspjeh korisnika i usluge podrške</b>	<b>4</b>
2.1	Kako da kupite	4
2.2	Fleksibilna potrošnja	5
2.3	Opis usluga Microsoft Enterprise objedinjene podrške	5
2.4	Usluge od ključne važnosti	14
2.5	Poboljšana rješenja	22
2.6	Program objedinjene podrške u više zemalja	28
	Uvod	28
	Struktura programa Pregled	28
	Dodatni uslovi za više zemalja	29
2.7	Dodatni uslovi i odredbe	30
	<b>Dodatak A: Grafikoni tipova ozbiljnosti</b>	<b>34</b>
	<b>Dodatak B: Usluge upravljanja uspjehom</b>	<b>40</b>

## **1 Informacije o ovom dokumentu**

Opis usluga objedinjene podrške i konsaltinga za Microsoft Enterprise vam pruža informacije o uslugama podrške koje možete kupiti od korporacije Microsoft. Važno je da se upoznate sa opisima usluga koje kupujete, uključujući sve predulove, isključivanja, ograničenja i obaveze korisnika. Usluge koje kupite će biti navedene u Radnom nalogu za usluge za preduzeća (u daljem tekstu: Radni nalog) ili u drugoj primjenjivoj Specifikaciji usluga na koju upućuje ovaj dokument i koja se nalazi u ovom dokumentu.

Znajte da pojedine usluge koje su navedene u ovom dokumentu nijesu globalno dostupne. Da biste utvrdili koje su usluge dostupne za kupovinu u vašoj lokalnoj oblasti, kontaktirajte predstavnika kompanije Microsoft. Dostupnost usluga je podložna promjeni.

## 2 Uspjeh korisnika i usluge podrške

Usluge objedinjene podrške i konsaltinga za Microsoft Enterprise (u daljem tekstu: usluge podrške) predstavljaju sveobuhvatni komplet usluga podrške koji može da vam pomogne da se ubrza vaše putovanje do oblaka, optimizuju vaša IT rješenja i iskoristi tehnologija za sprovođenje novih poslovnih prilika u bilo kojoj fazi IT životnog ciklusa. Naše usluge podrške su prilagođene vašim specifičnim potrebama i pomažu vam da na najbolji način iskoristite Microsoft investiciju. U naše usluge podrške spadaju:

- **Proaktivne usluge:** Ove usluge pomažu da se održi i poboljša ispravnost IT infrastrukture i operacija.
- **Usluge upravljanja uspjehom:** Ova usluga je osmišljena da olakša planiranje i sprovođenje.
- **Usluge rješavanja problema:** Ove usluge obezbeđuju prioritetno rješavanje problema 24x7 kako bi se smanjilo vreme zastoja i obezbjedio brz odgovor.

### 2.1 Kako da kupite

Usluge podrške dostupne su kao osnovni paket s proaktivnim uslugama, uslugama od ključne važnosti ili unapređenim rješenjima dostupnim za kupovinu u skladu sa postojećim ugovorom sa osnovnim paketom koji je naveden u Radnom nalogu preduzeća. Detalji svakog paketa su opisani u nastavku:

- **Osnovni paket:** Ovaj paket uključuje naše osnovne usluge podrške.
- **Proaktivne usluge:** To uključuje dodatne usluge podrške koje se po potrebi mogu dodati u osnovni paket.
- **Usluge od ključne važnosti:** Kombinacija proaktivnih i reaktivnih usluga koje pokrivaju određeno radno opterećenje, događaj ili Microsoft proizvod koji se po potrebi može dodati u osnovni paket.
- **Poboljšana rješenja:** Ovo uključuje detaljna iskustva podrške i rješenja koja se po potrebi mogu dodati u osnovni paket.

Imajte na umu da su usluge dostupne za kupovinu prema postojećem ugovoru o osnovnom paketu navedene u radnom nalogu za usluge preduzeća. Ako imate bilo kakvih pitanja o tome koje usluge su dostupne za kupovinu, obratite se svom predstavniku kompanije Microsoft.

**Tabela 1 – Definicije usluga podrške**

Stavka	Definicija
<b>Osnovni paket</b>	Kombinacija proaktivnih, reaktivnih i usluga upravljanja uspjehom i isporukom koje podržavaju Microsoft proizvode i/ili usluge na internetu koje se koriste u vašoj organizaciji.
<b>Proaktivne usluge</b>	Dodatne usluge podrške, uključujući proaktivne usluge koje možete da dodate osnovnom paketu tokom perioda važenja vašeg radnog naloga označene su simbolom „+“ u ovom odjeljku.
<b>Usluge od ključne važnosti</b>	Kombinacija proaktivnih i reaktivnih usluga, koje pokrivaju određeno radno opterećenje, događaj ili Microsoft proizvod ili

IT sistem klijenta, dostupna je za dodavanje u vaš osnovni paket podrške tokom trajanja vašeg radnog naloga i takođe je predstavljena sa „+“ u celom odeljku.

<b>Poboljšana rješenja</b>	Usluge podrške koje pokrivaju specifičan Microsoft proizvod ili IT sistem klijenta i koje možete dodati vašem osnovnom paketu podrške tokom perioda važenja radnog naloga takođe su označene simbolom „+“ u ovom odjeljku.
<b>Program za više zemalja</b>	Program za više zemalja za objedinjenu podršku nudi vam opcije u distribuciji i ugovaranju usluga na željenim lokacijama, kao što je opisano u vašem radnom nalogu (ili radnim nalogima). Pogledajte odjeljak 2.6 za više informacija o programu za više zemalja.

## 2.2 Fleksibilna potrošnja

Fleksibilna potrošnja je fleksibilni dio cijene osnovnog paketa koji se može primijeniti na kupovinu usluga od ključne važnosti, poboljšanih rješenja, proaktivnih kredita ili prilagođenih proaktivnih usluga u trenutku vaše kupovine usluga. Vaš predstavnik kompanije Microsoft će pružiti više detalja o tome kako da primijenite Fleksibilnu potrošnju na vaš ugovor.

primjenjuju se sljedeći uslovi za dodelu vaše Fleksibilne potrošnje:

- **Proaktivni krediti ili prilagođene proaktivne usluge:** Do 20% ili 50.000\$ koji god iznos je veći, vaše dodijeljene Fleksibilne potrošnje može se primijeniti na kupovinu proaktivnih kredita ili prilagođenih proaktivnih usluga.
- **Godišnja dodela:** Fleksibilna potrošnja se dodjeljuje na godišnjoj osnovi i sve usluge na koje je Fleksibilna potrošnja primjenjena mogu se koristiti tokom primjenljivog godišnjeg roka.
- **Usluge upravljanja uspjehom:** Flex Allowance možda neće moći da se koristi za uslugu upravljanja dostavom, kao što je definisano ovde.
- **Razmena usluga:** Ako ste poručili jedan tip usluge s opcijom Flex Allowance (Fleksibilna potrošnja) i želite da ga zamijenite drugim tipom, možete da primijenite ekvivalentnu vrijednost na alternativnu uslugu, ako je takva mogućnost dostupna i dogovorena s resursom za pružanje usluge.
- **Krajnji rok za dodelu:** Sve raspoložive Fleksibilne potrošnje moraju se dodijeliti prema vremenu izvršenja ugovora ili ćete izgubiti ravo na njih.

## 2.3 Opis usluga Microsoft Enterprise objedinjene podrške

U ovom odjeljku opisane su stavke koje se kombinuju da bi se sastavio vaš paket usluga podrške. Dodatno, navedene su usluge koje se mogu dodati u vaš osnovni paket ili tokom trajanja ugovora. Deo vašeg osnovnog paketa uključuje Flex Allowance (Fleksibilna potrošnja) koji se koristi za dodavanje proaktivnih usluga (označenih sa „+“), Usluga od ključne važnosti, poboljšanih rješenja usluga i/ili prilagođenih proaktivnih usluga u vaš osnovni paket. Usluge osnovnog paketa su označene sa „✓“ u ovom odjeljku U naše usluge podrške spadaju:

- **Proaktivne usluge:** Ove usluge pomažu u sprečavanju problema u vašem Microsoft okruženju i planirano je da pomognu u obezbeđivanju dostupnosti i isporuci resursa tokom trajanja Radnog naloga. Sledeće proaktivne usluge su dostupne u obliku navedenom u nastavku ili su detaljno opisane u Radnom nalogu. Isporuka na lice mjesta možda neće biti dostupna za sve usluge i na svim geografskim lokacijama. Isporuka će biti daljinska osim ako pismeno nije dogovoreno drugačije i uz dodatnu naknadu ili osim ako se isključivo ne proda kao usluga na licu mjesta.
- **Usluge planiranja:** Ove usluge planiranja pružaju procjene i preglede vašeg okruženja u pogledu trenutne infrastrukture, podataka, aplikacija i bezbjednosti da bismo vam pomogli da isplanirate oporavak, ažuriranje, premeštanje, sprovođenje ili primjenu rješenja na osnovu željenih ciljeva.

**Tabela 2 – Vrste usluga planiranja**

Vrste usluga planiranja	Plan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dokaz održivosti koncepta:</b> Ovaj angažman teži da obezbjedi dokaz pomoću kojeg klijent procjenjuje ostvarljivost predloženog tehničkog rješenja. Dokaz može imati oblik radnih prototipa, dokumenata i dizajna, ali to obično nisu rezultati spremni za proizvodnu fazu.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usluge arhitekture:</b> zadatak, strukturisan kao niz diskusija koje vodi Microsoftov stručnjak. Naši stručnjaci radiće s klijentima na prilagođavanju poslovnih zahtjeva prema arhitekturnim rješenjima koja su izrađena po meri, a koja će ubrzati uspjeh implementacije. Ove diskusije mogu da uključuju procjenu tehničkih zahtjeva, preispitivanje postojećeg arhitektonskog dizajna i pružanje iskusnih tehničkih uvida u najbolje prakse za arhitektonska rješenja. Ovaj proces namijenjen je da bi se osmislio dizajn tehničkih rješenja koji je u skladu s datim ciljevima i koristi se kao važan referentni dokument za fazu implementacije.</li> </ul>	+

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

## Usluge primjene

Kroz usluge sprovođenja pružamo kratkoročne usluge tehničke stručnosti i stručnosti upravljanja projektima da biste ubrzali dizajniranje, primjenu, migraciju, ažuriranje i primjenu Microsoft tehnoloških rješenja.

**Tabela 3 – Vrste usluga implementacije**

Vrste usluga primjene	Plan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usluge ulazne migracije:</b> Obezbeđuju kratkoročnu pomoć pri postavljanju, migraciji, nadogradnji ili razvoju funkcija. One mogu da obuhvate planiranje i potvrđivanje dokaza koncepta ili radnog opterećenja pomoću Microsoft proizvoda.</li> </ul>	+

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

## Usluge održavanja

**Usluge održavanja** pomažu u sprečavanju problema u Microsoft okruženju i obično se unapred zakazuju pre pružanja usluge da bismo obezbjedili dostupnost resursa.

**Tabela 4 – Vrste usluga održavanja**

Vrste usluga održavanja	Plan
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Procjena na zahtjev:</b>                      Automatizovana platforma za procjenu na internetu koja koristi analize dnevnika da analizira i procjeni vašu implementaciju tehnologije kompanije Microsoft. Procjene na zahtjev pokrivaju ograničene tehnologije. Za korišćenje ove usluge procjene potrebna je aktivna Azure usluga sa adekvatnim ograničenjima podataka kako bi se omogućila upotreba usluga procjene na zahtjev. Kompanija Microsoft može da obezbjedi pomoć da omogući početno podešavanje usluge. Resurs (do dva dana) ili udaljeni resurs kompanije Microsoft (do jedan dan) dostupan je za pomoć u analiziranju podataka i postavljanje prioriteta za sanaciju po vašem ugovoru o uslugama u vezi sa procjenom na zahtjev i dodatnom naknadom. Znajte da procjene na licu mesta možda nisu dostupne u svim geografskim područjima.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Program procjene:</b>                      Ova procjena procjenjuje dizajn, tehničku primjenu, zadatke ili upravljanje promenama za Microsoft tehnologije u odnosu na preporučene prakse kompanije Microsoft. Nakon izvršene procjene stručnjak kompanije Microsoft direktno će saradivati sa vama na rješavanju problema i napraviće izveštaj sa tehničkom procjenom okruženja koji može uključiti plan oporavka.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Procjena van mreže:</b>                      Ova usluga pruža automatizovanu procjenu primjene Microsoft tehnologije pri čemu resursi kompanije Microsoft prikupljaju podatke daljinski ili na lokaciji. Prikupljene podatke analizira korporacija Microsoft koristeći lokalne alatke, te vam pružamo izvještaj koji objašnjava šta smo utvrdili i naše preporuke za oporavak.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Proaktivno nadgledanje:</b>                      Ova usluga pruža alatke za nadgledanje tehničkih operacija i preporuka za prilagođavanje procesa za upravljanje incidentima na serveru. Pomaže vam da napravite matrice incidenata, sprovedete najvažnije preglede incidenata i napravite projekat za održivi inženjerski tim.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Proactive Operations Programs (POP):</b>                      Ova usluga pruža pregled u vezi sa procesima planiranja, dizajniranja, sprovođenja ili sa radnim procesima, koji se sprovodi zajedno sa vašim osobljem, u odnosu na preporučene prakse kompanije Microsoft. Pregled na lokaciji ili daljinski obavlja stručnjak kompanije Microsoft zadužen za podršku.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Program procjene rizika i ispravnosti kao usluga (RAP kao usluga):</b> </li> </ul>	+

Vrste usluga održavanja	Plan
<p>Ova usluga pruža automatsku procjenu vaše primjene Microsoft tehnologije, pri čemu se podaci prikupljaju daljinski. Microsoft analizira prikupljene podatke da bi napravio izveštaj o nalazima koji sadrži preporuke za sanaciju. Ova usluga je dostupna za dostavu na licu mjesta ili daljinski.</p> <p>✓ - <i>Obuhvaćena vašim osnovnim paketom.</i>                      + - <i>Dodatne usluge koje se mogu kupiti.</i></p>	

## Usluge optimizacije

Usluge optimizacije imaju za cilj da pomognu korisnicima da ostvare optimalno korišćenje svojih ulaganja u tehnologiju. U te usluge mogu da spadaju daljinska administracija usluga u oblaku, optimizacija uvođenja mogućnosti Microsoft proizvoda od strane krajnjih korisnika i obezbeđivanje čvrstog stava u vezi sa bezbjednošću i identitetom.

**Tabela 5 – Vrste usluga optimizacije**

Vrste usluga optimizacije	Plan
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Usluge usvajanja:</b> <p>Usluge podrške uvođenja uključuju paket usluga koje vam pomažu da procijenite sposobnost organizacije da izmeni, nadgleda i optimizuje promjene povezane sa kupljenom Microsoft tehnologijom. One obuhvataju podršku u razvoju i realizaciji strategije usvajanja kada je riječ o zaposlenima. Klijenti imaju pristup resursima zajedno sa stručnošću, znanjem i povezanim praksama koje preporučuje kompanija Microsoft za podršku programu uvođenja.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Usluge koje se bave razvojem:</b> <p>Nudimo usluge da pomognemo osoblju kod izgradnje, primjene i podrške za aplikacije napravljene pomoću Microsoft tehnologija. Ove usluge podrške sadrže:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Procjena DevOps sposobnosti:</b> Procjena koja pomaže korisnicima da razumeju trenutne mogućnosti tokom cijelog životnog ciklusa izdanja softvera i brzo identifikuju mogućnosti za poboljšanje na osnovu Microsoft DevOps praksi.                             </li> <li> <b>Tekuća podrška za programiranje:</b> Pruža pomoć pri pravljenju i programiranju aplikacija koje integrišu Microsoft tehnologije na Microsoft platformi, specijalizovana za Microsoft alatke i tehnologije za programiranje. Prodaje se kao količina sati navedena u vašem radnom nalogu.                             </li> <li> <b>Savjeti za platformu za programere:</b> Pruža smernice koje pomažu u iskorištavanju punog potencijala Microsoft platforme za programere, ubrzavajući brzinu programera, usvajanje oblaka i digitalnu transformaciju. Ovo se prodaje se kao količina sati navedena u vašem radnom nalogu.                             </li> </ul> </li> </ul>	+

Vrste usluga optimizacije	Plan
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>IT Services Management:</b>                      Naše Savremene usluge upravljanja IT uslugama su osmišljene da vam pomognu da unapredite staro IT okruženje pomoću modernih pristupa upravljanju uslugama koji omogućavaju inovativnost, fleksibilnost, kvalitet i poboljšanje radnih troškova. Ove usluge možemo da pružimo putem daljinskih savjetodavnih sesija ili sesija na lokaciji ili radionica koje vam pomažu da budete sigurni da su procesi nadgledanja, upravljanja incidentima i konfiguracione table optimizovani za upravljanje dinamikom usluga u oblaku kada premeštate aplikaciju ili uslugu u oblak. Usluge upravljanja IT uslugama mogu da budu komponente prilagođenog programa usluga podrške dostupne uz dodatnu naknadu i definisane u dokaznom pregledu ili Radnom nalogu.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Bezbjednosne usluge:</b>                      Portfolio rješenja za bezbjednost kompanije Microsoft sadrži četiri oblasti: bezbjednost i identitet u oblaku, mobilnost, poboljšanu zaštitu informacija i sigurnu infrastrukturu. Naše bezbjednosne usluge pomažu klijentima da uvide kako da zaštite i inoviraju svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke s obzirom na unutrašnje i spoljne pretnje. Ove usluge mogu da budu komponente prilagođenog programa usluga podrške dostupne uz dodatnu naknadu i definisane u dokaznom pregledu ili Radnom nalogu.                 </li> </ul>	+

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

## Obrazovne usluge

Obrazovne usluge pružaju obuku na lokaciji, online ili na zahtjev i pomoću njih vam pomažemo da poboljšate tehničke i radne veštine osoblja koje pruža podršku.

**Tabela 6 – Vrste obrazovnih usluga**

Vrste obrazovnih usluga	Plan
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Obuka na zahtjev:</b>                      Pristup kolekciji materijala na internetu za obuku i digitalne platforme laboratorije biblioteke koju je razvila kompanija Microsoft.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Vebkastovi:</b>                      Pristup edukativnim sesijama na veliki broj tema u vezi sa obrazovanjem i Microsoft tehnologijom, koje održava kompanija Microsoft online na internetu.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Haktoni:</b>                      Ova usluga olakšava učenje inovativnih načina na koje klijenti mogu da iskoriste svoju Microsoft tehnologiju kako bi se efikasno uhvatili u koštac sa svojim specifičnim poslovnim izazovima. Ovo se postiže interaktivnim uslugama zasnovanim na aktivnostima koje koriste scenarije iz stvarnog sveta ili specifične za klijente. Ove usluge podstiču klijente da se uključe u brzu i iterativnu saradnju                 </li> </ul>	+

Vrste obrazovnih usluga	Plan
sa tehnološkim stručnjacima kako bi pronašli kreativna rješenja za njihove potrebe.	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Tehnički izveštaji o ažuriranju</b>                      Ponavljajući brifinzi koji, kada koriste svako izdanje, obavještavaju klijente o najnovijim dodacima i predstojećim promjenama u njihovim implementacijama u oblaku, omogućavajući im da koriste nove mogućnosti da budu produktivniji ili uklone blokatore za proširenje trenutne upotrebe na sve korisnike. Daljinski isporučuje Microsoft inženjer.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Prezentacije pred tablom:</b>                      Ovo su obično jednodnevne interaktivne sesije koje pokrivaju teme proizvoda i podrške u obliku predavanja i demonstracije. Isporučuju se uživo preko Microsoft stručnjaka, bilo lično ili onlajn.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Radionice:</b>                      Naše napredne radionice sesije tehničke obuke dostupne su na veliki broj tema u vezi sa podrškom i Microsoft tehnologijom, koje održavaju resursi kompanije Microsoft uživo ili online. Radionice se kupuju po učesniku ili u vidu posvećenog pružanja usluge vašoj organizaciji, kako je navedeno u vašem Radnom nalogu. Imajte na umu da se radionice mogu snimati nakon odgovarajućeg obaveštenja i saglasnosti (i za određene regione, uz dodatnu izričitu pismenu dozvolu). Pogledajte dodatne uslove i odredbe                 </li> </ul>	+

✓ - Obuhvaćena vašim osnovnim paketom.

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

## Dodatne proaktivne usluge

Tabela 7 – Vrste dodatnih proaktivnih usluga

Tipovi Dodatne proaktivne usluge	Plan
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Prilagođene proaktivne usluge (održavanje, optimizacija i obrazovne usluge):</b>                      Ova usluga pruža niz termina sa resursima kompanije Microsoft za pružanje usluga u pravcu klijenta, lično ili na mreži, koje nisu drugačije opisane u ovom dokumentu. Ovi termini uključuju vrste usluga održavanja, optimizacije i obrazovanja.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Savjetnik za tehničku podršku:</b>                      Naša prilagođena usluga procjene tehnologije podržava poslovne ciljeve klijenata, uključujući, ali ne ograničavajući se na optimizaciju radnog opterećenja, usvajanje ili prihvatanje podrške. Isporučuje je stručnjak kompanije Microsoft i                 </li> </ul>	+

Tipovi Dodatne proaktivne usluge	Plan
može uključivati plan i tehničko uputstvo prilagođeno okruženju i poslovnim ciljevima klijenta.	
+ - <i>Dodatne usluge koje se mogu kupiti.</i>	

**Tabela 8 – Druge vrste proaktivnih usluga**

Ostali proaktivni	Plan
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Proaktivni krediti:</b>                      Proaktivni krediti su zamjenjive usluge predstavljene u kreditima na vašem nalogu. Ove kredite možete zamijeniti za jednu ili više definisanih dodatnih usluga, kako je opisano u ovom dokumentu, i po trenutnim cenama koje vam pruža predstavnik kompanije Microsoft. Nakon izbora dodatne usluge odbićemo vrijednost te usluge sa vašeg salda kredita i zaokružiti na najbližu jedinicu.                 </li> </ul>	+

## Reaktivne usluge

Reaktivne usluge vam pomažu da riješite problem u Microsoft okruženju i obično se pružaju na zahtjev. Sledeće reaktivne usluge su uključene kao neophodne za trenutno podržane Microsoft proizvode i online usluge, osim ako nije drugačije naznačeno u vašem Radnom nalogu. Imajte na umu da se celokupna reaktivna podrška se isporučuje daljinski.

**Tabela 9 – Vrste reaktivnih usluga**

Vrste reaktivnih usluga	Plan
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Savjetodavna podrška:</b>                      Pristupite pomoći ili smjernicama za optimalno postavljanje ili primjenu određenih Microsoftovih tehnoloških elemenata.                       Naša savjetodavna podrška pruža savjete, smjernice i uvide u najbolje prakse za korištenje Microsoftovih tehnoloških komponenti, pomaže vam da izbjegnute uobičajene greške u konfiguraciji i poboljšate sprovođenje svojih komponenti i usluga. Važno je napomenuti da naše savjetodavne usluge ne obuhvataju dizajn arhitekture, razvoj rješenja ili prilagođavanja po mjeri. Ova usluga se pruža putem e-pošte, chata ili telefona sa obaveznim člancima koji se temelje na znanju i isporučuje uz razuman najbolji napor.                       Savjetodavna podrška ograničena je na maksimalno 6 sati po incidentu.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Podrška pri rješavanju problema:</b> </li> </ul>	✓

Vrste reaktivnih usluga	Plan
<p>Usluge podrške za rešavanje problema su dizajnirane da vam pomognu da riješte određene probleme, poruke o grešci ili funkcije koje ne funkcionišu kako je predviđeno za Microsoft proizvode.</p> <p>Da biste pristupili ovim uslugama, potrebno je da kreirate zahtjev za incident. Incident možete pokrenuti bilo telefonom ili podnošenjem zahtjeva putem vebe. Imajte na umu da se zahtjevima za podršku za usluge i proizvode koji nisu obuhvaćeni na odgovarajućem portalu za podršku usluga na mreži upravlja u okviru portala za Microsoft usluge na mreži i da podliježu nivoima ozbiljnosti navedenim u Dodatku A.</p> <p>Ozbiljnost incidenta određuje nivoe odgovora u okviru kompanije Microsoft, procjenjeno vreme za pružanje početnih odgovora, kao i vaše odgovornosti. Vi ste odgovorni za to da navedete uticaj na poslovanje za svoju organizaciju i, u dogovoru sa nama, korporacija Microsoft će dodijeliti odgovarajući nivo ozbiljnosti. Možete da zatražite promenu nivoa ozbiljnosti tokom trajanja incidenta ukoliko uticaj na poslovanje to zahtjeva.</p> <p>Naša savjetodavna podrška pruža savjete, smjernice i uvide u najbolje prakse za korištenje Microsoftovih tehnoloških komponenti, pomaže vam da izbjegnute uobičajene greške u konfiguraciji i poboljšate sprovođenje svojih komponenti i usluga. Važno je napomenuti da naše savjetodavne usluge ne obuhvataju dizajn arhitekture, razvoj rješenja ili prilagođavanja po mjeri. Ova usluga se pruža putem e-pošte, chata ili telefona sa obaveznim člancima koji se temelje na znanju i isporučuje uz razuman najbolji napor.</p> <p>Na vaš zahtjev, možda ćemo sarađivati sa dobavljačima tehnologije trećih lica kako bismo rešili probleme sa međusobnim funkcionisanjem proizvoda više proizvođača. Međutim, odgovornost je treće strane da podrži svoj proizvod.</p> <p>Pojam „Odgovor na prvi poziv“ definiše se kao prvobitni neautomatski kontakt telefonom ili e-poštom. Definicije težine i procjenjeno vreme početnog odziva kompanije Microsoft su detaljno opisani u tabeli sa odzivom na incidente u nastavku.</p> <p><b>*Molimo pogledajte tabelu ozbiljnosti incidenata Reaktivne podrške u Dodatku A za više informacija</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Upravljanje reaktivnom podrškom:</b></li> </ul> <p>Naše upravljanje reaktivnom podrškom pruža nadzor nad incidentima podrške kako bi se dala blagovremena rješenja i pružala podrška visokog kvaliteta. Usluge upravljanja uspjehom koristeće se za upravljanje reaktivnom podrškom svih zahtjeva za podršku.</p> <p>Molimo pogledajte tabele odgovora na incidente u Dodatku A za više informacija o nivoima ozbiljnosti incidenta. Za incidente s ozbiljnošću C, usluga je dostupna na zahtjev klijenta tokom radnog vremena na resursima Microsofta, koji takođe</p>	✓

Vrste reaktivnih usluga	Plan
<p>mogu da obezbjede ažuriranja proširenja kada se to zatraži. Za incidente s ozbiljnošću 1 i ozbiljnošću A, poboljšani proces eskalacije se pokreće i automatski izvršava. Tada će problemu biti dodjeljen resurs Microsofta, koji je odgovoran za obezbjeđivanje neprekidnog tehničkog napretka i koji vam dostavlja ažuriranja statusa i akcioni plan.</p> <p>Za produženo pokrivanje van radnog vremena možete kupiti Dodatne sate upravljanja reaktivnom podrškom.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Analiza osnovnog uzroka:</b> Ako pre zatvaranja incidenta eksplicitno zatražite, obavićemo strukturiranu analizu potencijalnih uzroka pojedinačnog incidenta ili niza srodnih problema. Vaša odgovornost je da zajedno sa Microsoft timom radite na pružanju materijala kao što su datoteke evidencije, praćenja na mreži ili neki drugi izlazni dijagnostički podatak. Znajite da je analiza osnovnog uzroka dostupna samo za određene tehnologije kompanije Microsoft i može dovesti do dodatne naknade.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dodaci upravljanju reaktivnom podrškom:</b> Možete da kupite dodatne sate za primanje reaktivne podrške. Naši resursi će raditi na daljinu i pružati uslugu tokom radnog vremena u vremenskoj zoni o kojoj je pismeno dogovoreno. Daljinske reaktivne usluge se pružaju na engleskom jeziku i, kada je to dostupno, na jeziku koji vi govorite. Imajte na umu da ova usluga zavisi od dostupnosti resursa kompanije Microsoft.</li> </ul>	+

✓ - *Uključeno kao deo osnovnog paketa.*

+ - *Dodatne usluge koje se mogu kupiti.*

## Usluge upravljanja uspjehom

Tabela 10 – Usluge upravljanja uspjehom

Usluge upravljanja uspjehom	Plan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usluge upravljanja uspjehom:</b> Ove usluge su uključene u vaš ugovor, osim ako ovde ili u vašem radnom nalogu nije drugačije naznačeno. Usluge upravljanja uspjehom se pružaju digitalno i/ili od strane menadžera za uspjeh klijenata. Ovi resursi mogu da rade na daljinu ili na vašoj lokaciji.</li> </ul> <p>* <b>Molimo pogledajte Dodatak B da biste pronašli više informacija o uslugama upravljanja uspjehom i rezultatima.</b></p>	✓

✓ - *Uključeno kao deo osnovnog paketa.*

+ - *Dodatne usluge koje se mogu kupiti.*

## 2.4 Usluge od ključne važnosti

Osim usluga koje se pružaju kao deo osnovnog paketa ili kao dodatne usluge, sljedeće opcionalne usluge od ključne važnosti mogu da se kupe. Usluge od ključne važnosti su dostupne za dodatnu naknadu i mogu biti definisane u Dodatku koji je naveden u Radnom nalogu.

**Tabela 11 – Usluge od ključne važnosti**

Usluga	Plan
<p>• <b>Usluge od ključne važnosti za Azure platformu („MCS za Azure platformu“) i usluge od ključne važnosti za Azure platformu Plus („MCS za Azure platformu Plus“); (ranije poznate kao „Azure Engineering Direct“ (AED):</b></p> <p><b>Pregled i obim pokrivenosti</b></p> <p>Usluge od ključne važnosti za Azure platformu (u daljem tekstu „MCS za Azure platformu“) i Usluge od ključne važnosti za Azure platformu Plus (u daljem tekstu „MCS za Azure platformu Plus“), pružaju poboljšanu podršku za Microsoft Azure proizvodno okruženje korisnika koje uključuje prioritetni pristup direktno inženjerskom timu Azure usluga.</p> <p>Cilj MCS za Azure platformu i MCS za Azure platformu Plus je ubrzati klijentovo vrijeme do vrijednosti za upisane Azure usluge kroz jak set tehničkih vještina tima MCS za Azure platformu, duboko znanje o klijentu i mogućnost angažovanja ključne Azure inženjering organizacije. To omogućuje MCS za Azure platformu i MCS za Azure platformu Plus da radi u korist klijenta unutar inženjeringa i pruži prilagođeno iskustvo da bi bolje zadovoljio njihove tehničke poslovne potrebe.</p> <p>Ova poboljšana usluga biće dostupna samo za sve klijentove uredno licencirane, komercijalno korištene i uopšteno dostupne Microsoft Azure proizvode i pretplate na usluge u oblaku kako je navedeno u Dodatku A Radnog naloga i koje su klijent ili njegovo zavisno društvo kupili: i) prema upisima i ugovorima o licenciranju, kao što je navedeno u Prilogu A; i ii) tokom trajanja ovog Radnog naloga. Takvi proizvodi i pretplate ne obuhvataju one kupljene od bilo koje strane koja nije zavisno društvo klijenta od Datuma početka podrške, u daljem tekstu poznatom kao 'Upisane pretplate'.</p> <p>Naknade za Microsoft objedinjenu podršku za ovu poboljšanu uslugu podrškesu zasnovane na slojevitoj strukturi cijene zajedno s ukupnim iznosom svake godine za Klijentove uredno licencirane, komercijalno puštene i opšte dostupne Microsoftove Azure proizvode i Azure pretplate na usluge u oblaku kao što je navedeno u Dodatku A ovog radnog naloga (zajedno, „Procijenjena potrošnja proizvoda“) za izračunavanje naknada za Microsoft Unified usluge od ključne važnosti za Azure platformu za period podrške kao što je opisano u radnom nalogu korisnika.</p> <p>Ako je procijenjena potrošnja proizvoda Klijenta u trenutku izvršenja ugovora jednaka ili veća od 60.000.000 USD (šezdeset miliona dolara) ili ako Klijent odluči platiti najnižu cenu za proširene funkcije kako je navedeno u Radnom nalogu, klijent ima pravo tokom cijelog ugovornog perioda na sve funkcije navedene u odjeljcima „Funkcije koje su obezbeđene za sve kupce MCS za Azure platformu i MCS za Azure platformu Plus“, u daljem tekstu definisane kao „Kupci MCS za Azure platformu Plus“. Svi ostali klijenti imaju pravo samo</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Usluga	Plan
<p>na funkcije navedene u odjeljku „Funkcije obezbeđene za sve kupce MCS za Azure platformu i MCS za Azure platformu Plus.“</p> <p><b>Ulazna migracija i obuhvaćeni proizvodi</b></p> <p>MCS za Azure platformu će raditi sa klijentom i klijentovim menadžerom naloga za uspeh klijenata (CSAM) tokom prvih šezdeset (60) dana radnog naloga da bi se uključile klijentove upisane pretplate. Klijent mora u potpunosti da popuni dokumentaciju o početnom prijemu korisnika u partnerstvu sa CSAM koji je dodeljen klijentu u roku od četrnaest dana od izvršenja ugovora da bi uvođenje i otkrivanje započeli na vreme i da bi klijent dobio reaktivne MCS za Azure platformu mogućnosti „Brzi odgovor stručnjaka“ i „Unapređeno upravljanje incidentima“ kao što je opisano u nastavku.</p> <p>Aktivnosti tokom prvih šezdeset dana su inače ograničene na uvođenje i otkrivanje da bi se steklo znanje o klijentovim poslovnim i tehničkim potrebama. Kako bi tim MCS za Azure platformu stekao to znanje o klijentovim ciljevima, poslovanju, projektima i okruženju, klijent mora da dostavi dokumentaciju ako se to zatraži i učestvuje u aktivnostima uključivanja u prvih šezdeset (60) dana trajanja ugovora.</p> <p>Tehnologije koje su van opsega za ovu poboljšanu uslugu podrške uključuju, ali nisu ograničene na američke Gov Clouds, Azure China Cloud („Mooncake“), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test baza za M365 ili Microsoft Mesh.</p> <p><b>Funkcije dostupne za sve korisnike MCS za Azure Platformu i MCS za Azure platformu Plus:</b></p> <p><b>Ubrzano rešavanje incidenata:</b> Cilj ovih mogućnosti je da ubrzaju vreme za rešavanje i poboljšaju korisničko iskustvo za klijente Azure incidenata. MCS za Azure platformu će zagovarati i olakšati hitne potrebe kupaca sa inženjeringom proizvoda kako bi se prioritet dao popravkama i ubrzalo usvajanje.</p> <p><u>Brzi odgovor stručnjaka.</u> Ova mogućnost obezbeđuje ubranu poboljšanu reaktivnu podršku za klijentove Microsoft Azure komponente tako što brzo usmjerava incidente u kritičnoj situaciji radi brzog reagovanja i postavljanja prioriteta od strane MCS za Azure platformu inženjera podrške sa ekspertizom i rukovanjem u oblaku koji je fokusiran na smanjenje vremena za ublažavanje. Ovi inženjeri procijenice i utvrditi da li su potrebni dodatni tehnički resursi za rješavanje incidenta koji utiče na klijentove upisane pretplate, i ako su potrebni, prenijeće to brzo MCS za Azure platformu i angažovati dodatne odgovarajuće timove servisnog inženjeringa u okviru grupe proizvoda, prema potrebi, za hitnu pomoć s incidentom. Incidenti Azure korisnika ozbiljnosti B i C se takođe usmjeravaju direktno na inženjere podrške MCS za Azure platformu radi bržeg rješavanja od strane Azure stručnjaka. Da bi primio ove usluge, korisnik mora da prijavi incident za podršku rešavanju problema (PRS) preko odgovarajućeg portala usluga u oblaku ili putem telefona ili ćaskanja. Pogledajte tabelu u Dodatku A za definicije ozbiljnosti i vremena odgovora za podršku za rešavanje problema za korisnika Azure komponenti. Ova vremena zamenjuju sva očekivana vremena odgovora podrške za osnovni paket.</p>	

Usluga	Plan
<p><u>Poboljšano upravljanje krizom.</u> Usluga poboljšanog upravljanja incidentima je dostupna 24x7x365 za sve zahtjeve za podršku za rješavanje MCS za Azure platformu ozbiljnosti problema 1 ili ozbiljnosti problema A. Ovi resursi se dodjeljuju pored tehničkih resursa za rješenje i odgovorni su za nadzor incidenata podrške u svim MCS za Azure platformu kritičnim situacijama da bi se podstaklo blagovremeno rješavanje i visok kvalitet isporuke podrške. Resursi tima za unapređeno upravljanje incidentima će obezbediti kontinuirani napredak pružajući klijentu česta ažuriranja statusa i eskalacije i akcioni plan.</p> <p><u>Upravljanje krizama uz vođstvo inženjera.</u> Kada inženjeri za podršku MCS za Azure platformu direktno eskaliraju incident inženjerskim timovima MCS za Azure platformu ti će resursi biti dostupni 24 sata dnevno kako bi se ubrzalo ublažavanje. MCS za Azure platformu je u partnerstvu sa Azure servisnim timovima kako bi omogućio brži angažman stručnjaka za predmetnu temu i koordinira sa resursima poboljšanog upravljanja incidentima kako bi klijentu pružio ažurnu komunikaciju i upravljanje kriznim situacijama. Inženjeri za podršku MCS za Azure platformu mogu eskalirati incidente MCS za Azure platformu koji potpadaju pod ugovor MCS za Azure platformu.</p> <p><u>Preporuke za Azure Engineering.</u> MCS za Azure platformu će saradivati s klijentovim timom za operacije u oblaku da bi se postigli pozitivni rezultati na projektima u okviru upisanih pretplata, koji su utemeljeni na razumijevanju njihovog traga u portalu Azure radi deblokade klijenta i ubrzanja vremena ublažavanja.</p> <p><u>Upravljanje rešavanjem problema.</u> MCS za Azure platformu će saradivati s klijentovim i Azure servisnim timovima da bi se spriječilo ponavljanje kritičnih incidenata kod klijenta kroz ciljane popravke koje poboljšavaju otpornost klijentove infrastrukture i stabilnost Azure platforme s ciljem iskustva zatvorene petlje. MCS za Azure platformu proširuje prethodno opisanu uslugu analize korena uzroka (RCA). Kada se isključivo zatraži sedam (7) kalendarskih dana prije zatvaranja incidenta, MCS za Azure platformu će izvršiti strukturisanu analizu potencijalnih uzroka jednog incidenta ili niza povezanih problema ograničenih na klijentove proizvode i pretplate na oblak koji ne utiču na druge klijente. Klijent će biti odgovoran da zajedno sa Microsoft timom radi na pružanju materijala kao što su datoteke evidencije, praćenja na mreži ili neki drugi izlazni dijagnostički podatak. RCA su dostupne samo na zahtjev putem klijentovog određenog MCS za Azure platformu inženjera za incidente Ozb. 1 i Ozb. A koji utiču na proizvodnju. RCA će biti dostavljene u roku od deset (10) radnih dana od zahtjeva ili ublažavanja incidenta, što god nastupi kasnije.</p> <p><b>Ubrzanje poslovnog ishoda:</b> ove aktivnosti pokreću poslovne ciljeve klijenta u cijelom Azure ekosistemu da bi se pomoglo u ubrzanju ostvarenja vrijednosti korisnika s ciljem poboljšanja povrata ulaganja (ROI).</p> <p><u>Isporuka planova za poboljšanje proaktivne usluge.</u> MCS za Azure platformu će raditi s klijentom na rješavanju trenutnih izazova klijenta kroz analizu novih trendova kao partner s Azure servisnim timovima. Ova analiza može se fokusirati na različita područja, uključujući otpornost klijentovog rješenja, bezbjednost, performansu ili</p>	

Usluga	Plan
<p>optimizaciju troškova i može dovesti do preporuka koje klijent treba da implementira. Takođe može da uključuje aktivnosti kao što su vježbe za incidente, ublažavanje rizične infrastrukture i podrška testiranju prije proizvodnje, zavisno od fokusa analize. Dva (2) plana poboljšanja usluge (SIP) mogu se zatražiti u periodu od dvanaest mjeseci.</p> <p><u>Podrška za klijentove kritične projekte usvajanja Azure.</u> MCS za Azure platformu će se udružiti s drugim Microsoftovim funkcijama koje su prilagođene klijentu i Azure inženjerskim timovima radi ubrzanja realizacije vrijednosti za sve prijavljene pretplate i obezbjeđivanja da klijentovi kritični projekti usvajanja Azure započnu prema planu radeći na smanjenju vremena za angažovanje odgovarajućih Azure stručnjaka za predmet, uklanjanju inženjerskih blokada gdje je to moguće, i smanjenju vremena za ublažavanje eskaliranih incidenata.</p> <p><u>Potaknuti praktične uvide i produbiti znanje i stručnost klijenata preko Azure Delivery timova.</u> Za sve upisane pretplate, MCS za Azure platformu će edukovati timove za isporuku Azure podrške i proizvodne timove o poslovnim i tehničkim potrebama klijenata da bi se omogućilo prilagođeno iskustvo s ciljem ispunjavanja njihovih poslovnih zahtjeva, bržeg ublažavanja incidenata i poboljšanja cijelog klijentovog iskustva podrške za Azure.</p> <p><u>Savjetodavni ulazni podaci za klijente.</u> Microsoft pruža prilike kroz nekoliko komunikacijskih kanala koje organizacija klijenta može da koristi za slanje ulaznih podataka u vezi s razvojem funkcija i usluga u Azureu. Primljeni ulazni podaci prezentuju se direktno liderstvu za servisni inženjering u Microsoftu. Tim Azure Customer Experience (CXP) koordinira mogućnosti pružanja ulaznih podataka. Nakon aktivacije usluge MCS za Azure platformu, CXP tim će uspostaviti dijalog s organizacijom klijenta pomoću imenovanog menadžera računa za uspjeh klijenata da bi se uspostavili komunikacijski kanali.</p> <p><b>Funkcije MCS za Azure platformu Plus:</b> Ove funkcije su ograničene na klijente MCS za Azure platformu Plus kako je definisano gore. Samo klijenti koji zadovoljavaju ovu definiciju i koji su kao takvi naznačeni u radnom nalogu klijenta imaju pravo da prime ove funkcije.</p> <p><u>Praćenje platforme:</u> MCS za Azure platformu Plus koristi znanje o klijentovom Azure tragu i internu telemetriju iz 30 Azure usluga za konfigurisanje monitora s određenim pragovima koji se odnose na kapacitet, performanse (kao što je latencija), povezanost (kao što su pogreške autorizacije) ili dostupnost. Neke Azure usluge mogu biti isključene; klijent može da zatraži listu pokrivenih usluga od svog menadžera računa za uspjeh klijenata (CSAM) ili tima MCS za Azure platformu Plus tokom uključivanja. MCS za Azure platformu Plus će pokriti do sedam (7) međusobno dogovorenih „Scenarija praćenja“, koji su definisani kao skup Azure resursa koji pokreću određenu radnju. Monitori i postavljeni pragovi korišteni za Microsoft Azure poverljivu telemetriju neće se deliti niti prikazivati klijentu. Ovi scenariji biće definisani tokom šezdesetodnevno perioda uključivanja MCS za Azure platformu. Kupac mora u potpunosti učestvovati u procesu definisanja i obezbjeđiti sve tražene materijale u prvih 30 dana nakon potpisivanja ugovora.. Monitori će biti spremni za testiranje u roku od 30 dana od</p>	

Usluga	Plan
<p>završetka perioda uključivanja. Nakon što je testiranje monitora završeno i Microsoft naznači klijentu da monitori rade uživo, MCS za Azure platformu Plus pruža 24/7 pokrivenost za odgovor i trijažu svih monitora pokrenutih na temelju praga koji je postavio Microsoft putem uključene funkcije „Upravljanje krizama uz vođstvo inženjera”, a koji je definisan gore. Ako klijent nije kreirao slučaj podrške za identifikovani problem, tim MCS za Azure platformu Plus će zahtijevati da klijent kreira slučaj podrške kako bi olakšao napore za ublažavanje.</p> <p><u>Rešavanje prekida rada platforme:</u> Tokom prekida rada koji je proglasio Azure, koji se definiše kao prekid rada koji utiče na više klijenata i kojim je proglašen prekid rada na portalu Azure, MCS za Azure platformu Plus će obezbjediti prilagođenu komunikaciju s unapred identifikovanim kontaktima klijenta da bi ih informisao o situaciji i poslao detalje o tome kako prekid može uticati na njih kada postanu dostupni. Na zahtjev klijenta, MCS za Azure platformu Plus će raditi s klijentom na naporima za samoublažavanje, kao što je prelazak na drugu zonu dostupnosti ako je potrebno.</p> <p><u>Globalna podrška Know-Me za inženjersko upravljanje kriznim situacijama:</u> Proširena globalna pokrivenost usklađena s klijentima za funkciju "Upravljanje kriznim situacijama od strane inženjera" definisana u gornjem odeljku pruža se da bi se omogućilo prilagođenije i dosljedno iskustvo van osnovnog radnog vremena. Ovo poboljšano iskustvo može se proširiti na druge funkcije prema potrebi. 'Know-me' se definiše kao poznavanje klijentovog poslovnog konteksta i okruženja s ciljem bržeg ublažavanja incidenata i poboljšanja ukupnog klijentovog iskustva podrške u Azureu.</p> <p><b>Preduslovi i pretpostavke</b></p> <p>Pored ovih preduslova i pretpostavki navedenih u radnom nalogu klijenta, isporuka usluga kompanije Microsoft zasniva se na sledećim preduslovima i pretpostavkama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Izvršenje MCS za Azure platformu i MCS za Azure platformu Plus usluga od strane kompanije Microsoft zavisi od klijentove saradnje i aktivnog učešća i blagovremenog izvršavanja dodjeljenih odgovornosti.</li> <li>○ Klijent će održavati aktivan plan usluge Microsoft Enterprise Support tokom trajanja svog ugovora MCS za Azure platformu ili MCS za Azure platformu Plus.</li> </ul> <p><b>Karakteristike usluge i isporuka</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sve funkcije su dostupne samo na engleskom jeziku. Nije dostupna isporuka putem odobrenih resursa ograničenih na region, za koje je potrebno državljanstvo ili odobrenih izvora isporuke</li> <li>○ Dostava će biti na daljinu osim ako nije drugačije dogovoreno u pismenom obliku. Kad su posjete vašoj lokaciji uzajamno dogovorene bez plaćanja unaprijed, Microsoft će vam naplatiti razumne putne troškove i troškove.</li> </ul> <p><b>Ograničenja i isključenja usluge</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ako incident nije izolovan za organizaciju klijenta i utiče na veći dio okruženja u Azureu, inženjering resursi za servis neće moći dati prioritet obnavljanju usluge.</li> </ul>	

Usluga	Plan
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pokrivenost MCS za Azure platformu i MCS za Azure platformu Plus ne odnosi se na lokalne tehnologije, korisničke uređaje, Microsoft klijentski softver ili tehnologije za identifikaciju i provjeru autentičnosti.</li> </ul> <p><b>Usklađenost i obim usluga</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pravo korisnika da dobije uslugu MCS za Azure platformu ili MCS za Azure platformu Plus, kako je opisano, podleže usaglašenosti sa odredbama i uslovima u Radnom nalogu i ovom opisu usluga.</li> <li>○ Usluge MCS za Azure platformu i MCS za Azure platformu Plus su namenjene da podrže korisnikovo korišćenje prijavljenih pretplata. Microsoft će pružati ove usluge samo za unutrašnje poslovne svrhe klijenta. Microsoft neće pružati ove usluge klijentovim klijentima.</li> </ul> <p>Mi nećemo pružati podršku za bilo koji kôd koji nije kod kompanije Microsoft ili bilo koji kôd koji je prilagodio Microsoft, klijent ili dobavljač treće strane.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usluge od ključne važnosti za Azure radno opterećenje („MCS za Azure radno opterećenje“) i Usluge od ključne važnosti za Azure radno opterećenje Plus („MCS za Azure radno opterećenje Plus“):</b></li> </ul> <p>Pružajući povišeni nivo usluga podrške za definisani skup Microsoft proizvoda i usluga na internetu koji čine deo vašeg rešenja za najvažnije zadatke, kako je navedeno u vašem Radnom nalogu. Rešenje koje je kritično za misiju je aplikacija, proces ili komponenta koja je neophodna za rad vašeg poslovanja. Usluge nude prilagođene programe usluga podrške, dostupna su uz dodatnu naknadu i definisane su u Prilogu koji je naveden u vašem radnom nalogu.</p> <p>Da biste primali usluge povezane sa ovim kritičnim uslugama, morate imati aktivan ugovor o uslugama objedinjene podrške. Ako vaš ugovor o uslugama objedinjene podrške istekne ili bude raskinut, usluge povezane sa ovim kritičnim uslugama će takođe biti prekinute istog datuma.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usluge od ključne važnosti za Azure događaje („MCS za Azure događaje“); ranije poznate kao „Microsoft Azure upravljanje događajima (AEM)“)</b></li> </ul> <p>Usluge od ključne važnosti za Azure događaje, (dalje u tekstu „MCS za Azure događaje“), pružaju poboljšanu podršku za klijente tokom njihovih kritičnih planiranih poslovnih događaja. Tim MCS za Azure događaje nudi proaktivnu i reaktivnu podršku kako bi osigurao da vaš događaj teče bez problema.</p> <p>Kao deo aktivnosti pre događaja, Tim za Azure događaje će procijeniti i upoznati se sa vašim rešenjem, identifikovati moguće probleme i rizike koji utiču na vreme neprekidnog rada i stabilnost i izvršiti preglede kapaciteta i otpornosti na Azure platformi. Tim MCS za Azure događaje će procijeniti klijentovo rešenje tokom razdoblja procjene prije događaja i pismeno obavijestiti klijenta o identifikovanim rizicima. Tokom perioda pokrivanja događaja, tim MCS za Azure događaje će biti dostupan 24x7 za pružanje podrške.</p>	+

Usluga	Plan
<p>Mi smatramo da je razmatrani kritičan poslovni događaj kao trenutak u vremenu, aktivnost koju je klijent očekivao i koja predstavlja veliki rizik ili uticaj za klijenta. Takvi događaji zahtjevaju viši nivo dostupnosti i performansi usluga. Primeri takvih događaja uključuju predvidljivo veliko opterećenje postojećeg rješenja, primjenu nove funkcije na postojeće Azure rješenje, primjenu novog rješenja na Azure i migraciju sa lokalnog ili drugog dobavljača oblaka u Azure.</p> <p>Tim za Azure događaje podržava kritične poslovne događaje klijenta koji koriste glavne usluge Microsoft Azure. Azure rješenje je definisano kao skup Azure pretplata sa doslednim obrascima konfiguracije i direktnim zavisnostima među uslugama, a sve postižu jedan poslovni cilj. Svaki događaj pokriva Azure rješenje za jednog klijenta. Azure rješenja će biti određena pre događaja. Ako ključni poslovni događaj za klijenta uključuje više od jednog Azure rješenja, možda će biti potrebno kupiti dodatne događaje. MCS za Azure događaje zadržavaju diskreciono pravo da procjene složenost i količinu radnih opterećenja koja čine okruženje klijenta, obezbjeđujući prilagođen pristup podršci i procjeni.</p> <p>Kritični poslovni događaji mogu imati do pet (5) kalendarskih dana uzastopnog izveštavanja o događajima. Ako je očekivana potražnja duža od pet (5) uzastopnih kalendarskih dana, kupci mogu da odluče da kupe onoliko kritičnih usluga MCS za Azure događaje koliko je potrebno da bi se pokrenuli uzastopno i pokrili celokupno trajanje kritičnog poslovnog događaja.</p> <p>MCS za Azure događaje zavise od dostupnosti resursa. Podrška MCS za Azure događaje se neće isporučivati osim za kritične poslovne događaje koji su unapred zakazani i pismeno potvrđeni najmanje 6 kalendarskih nedelja pre početka događaja, osim ako Microsoft ne pristane. Microsoft može prema vlastitom nahođenju smanjiti obim procjene prije događaja, ako odluči da prihvati događaj uz kraće obavještenje. MCS za Azure događaje mogu biti otkazane ako klijent nije sposoban da pruži adekvatne resurse ili odgovore tokom cijele isporuke usluge MCS za Azure događaje. Detalje o dostupnosti potražite od svog menadžera računa za uspjeh klijenata.</p> <p>MCS za Azure događaje su jedino dostupne kupcima koji imaju rješenja u Azure javnom oblaku. MCS za Azure događaje nisu dostupne klijentima koji imaju okruženja s Azure upravljanjem ili oblak usklađen s nacionalnim propisima. Podrška MCS za Azure događaje ne može ispuniti sve specijalizovane zahtjeve za ograničen pristup da bi se obezbjedili samo građani zemlje koja pripada Citizen Alliance podršci ili sa sedištem u njoj. Pružanje MCS za Azure događaje je dostupno samo na engleskom jeziku i nisu ponuđene usluge podrške na lokalnom jeziku.</p> <p>*Molimo pogledajte tabelu ozbiljnosti incidenata usluga od ključne važnosti za Azure događaje u Dodatku A za više informacija</p>	
<p>• <b>Usluge od ključne važnosti za Microsoft bezbednost u oblaku</b></p> <p>Usluge od ključne važnosti za Microsoft bezbednost u oblaku („MCS za bezbednost u oblaku“) je ponuda usluga koja pruža poboljšanu podršku za Microsoft bezbjednosni portfolio korisnika, uključujući prioritetni pristup direktno timovima bezbjednosnih</p>	+

Usluga	Plan
<p>inženjera. Cilj MCS za bezbednost u oblaku je da ubrza odnos vrijeme - vrijednosti za korisnika (za registrovane bezbednosne proizvode), uključujući Entra, Intune, Purview (DLP i MIP) i Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI i MDO) sa planovima za ugradnju više bezbjednosnih proizvoda u budućnosti.</p> <p>Kroz snažne tehničke vještine tima MCS za bezbednost u oblaku, duboko poznavanje korisnika i sposobnost da angažuje osnovnu organizaciju bezbjednosnog inženjeringa, korisnik ima stalnu vezu sa kontaktom inženjera bezbjednosti kako bi pružio svoju stručnost dok korisnik primjenjuje svoje Microsoft bezbjednosne proizvode ili se priprema za događaje koji utiču na poslovanje.</p> <p>Usluga je dostupna za navedena bezbjednosna opterećenja za datog zakupca(e) definisane u prilogu navedenom u radnom nalogu korisnika.</p> <p>*Molimo pogledajte tabelu ozbiljnosti incidenata usluga od ključne važnosti za Microsoft bezbednost u oblaku u Dodatku A za više informacija</p>	
<p><b>Odgovor kompanije Microsoft na incident sajber bezbjednosti (MSCIR):</b></p> <p>Pruža globalnu istragu i smjernice za pomoć u procjeni obima sajber napada, izgradnji otpornosti i zaštiti od potencijalnih sajber napada. Ove usluge pomažu u smanjenju rizika od ciljanih sajber napada i bolje ublažavaju štetu prouzrokovanu bezbjednosnom krizom.</p> <p>MSCIR se mora kupiti kao poseban dodatak postojećem ugovoru o objedinjenoj podršci jer nije uključen kao deo osnovnog paketa Unified Enterprise.</p> <p>U vreme incidenta, Microsoft će se saradivati sa klijentom kako bi definisao specifičan obim za rešavanje i upravljanje sajber napadom. U određenim hitnim okolnostima, klijent može da zahtjeva i ovlasti Microsoft da započne isporuku MSCIR usluga pre kupovine ili definisanja obima MSCIR usluge („MSCIR ugovor“).</p> <p>Bez obzira na bilo šta suprotno, ako Klijent ovlasti Microsoft da započne s radom pre MSCIR ugovora, klijent se slaže da će (a) poduzeti sve takve radnje koje su razumno potrebne za izvršenje MSCIR ugovora što je pre moguće, (b) ostaje u potpunosti odgovoran i pristaje platiti usluge pružene pre izvršenja MSCIR ugovora prema fakturama od strane Microsofta, i (c) Microsoft neće biti odgovoran za radnje ili propuste povezane s odobrenim radom koji nastanu pre potpisivanja i klijent preuzima sve prateće rizike. Dodatne informacije u vezi s MSCIR angažmanima (npr. cijene i obim posla) ili informacije u vezi s proaktivnim ponudama dostupne su putem vašeg menadžera računa za uspjeh klijenata (CSAM).</p> <p>MSCIR je dostupna za dodatnu naknadu i biće definisana u Dodatku koji je naveden u Radnom nalogu.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

## 2.5 Poboljšana rješenja

Osim usluga koje se pružaju kao deo osnovnog paketa ili kao dodatne usluge, sljedeća opcionalna poboljšana rješenja mogu da se kupe. Poboljšana rješenja su dostupna za dodatnu naknadu i mogu biti definisana u Dodatku koji je naveden u Radnom nalogu.

**Tabela 12 – Vrste poboljšanih usluga**

Usluga	Plan
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>• Nadzor određen za uslugu (DE):</b></p> <p>Ova probrana rješenja izabrana po rezultatu zasnivaju se na preporučenim praksama kompanije Microsoft i principima koji vam pomažu da povećate iskorišćenost svog vremena. Vodeći stručnjak će blisko saradivati sa vašim timom kako bi pružio detaljne tehničke smernice i iskoristio druge Microsoft stručnjake gde je to potrebno da pomognu u primjeni i/ili optimizaciji vaših Microsoft rješenja. Ove usluge se protežu od procjene i planiranja do usavršavanja i dizajna, konfiguracije i implementacije.</p> <p><b>Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Da biste zatražili DE usluge, potreban je važeći ugovor o uslugama objedinjene podrške. Ako ugovor o uslugama istekne ili bude prekinut i vaša DE usluga će biti prekinuta istog dana.</li> <li>○ DE usluge su dostupne tokom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po standardnom lokalnom vremenu), izuzimajući praznike i vikende.</li> <li>○ DE usuge podržavaju specifične Microsoft proizvode i tehnologije koje ste odabrali i koje su navedene u Radnom nalogu.</li> <li>○ DE usluge se pružaju za jednu lokaciju za podršku kao što je naznačeno u Radnom nalogu.</li> <li>○ DE usluge se prvenstveno isporučuju na daljinu osim ako unapred nije napravljen pismeni ugovor za posjete na licu mesta. U slučajevima gde su posjete na licu mesta međusobno dogovorene, a nisu prethodno plaćene, naplatićemo vam razumne troškove putovanja i povezane troškove.</li> </ul> </li> <li> <p><b>• Poboljšan stručni nadzor određen za uslugu (EDE):</b></p> <p>Naša prilagođena usluga pruža detaljan i stalan tehnički angažman za klijente koji imaju složene scenarije. Ova ponuda je osmišljena tako da odgovara vašim potrebama i rezultatima osiguravanjem imenovanog inženjera koji će izgraditi duboko znanje o vašem okruženju ili rješenju i podržati vaše poslovne ciljeve uključujući, ali ne ograničavajući se na, optimizovanje radnog opterećenja, prihvatanje ili mogućnost podrške. Možete da kupite EDE usluge kao unapred definisanu ponudu ili kao blok prilagođenih sati koji mogu da se iskoriste za pružanje ciljanih proaktivnih usluga.</p> </li> </ul>	+

Usluga	Plan
<p>Kada se kupe u vidu sati, ti sati pružanja EDE usluge se oduzimaju od ukupnog broja kupljenih sati jer su potrošeni na pružanje usluge. Unapred definisane ponude EDE usluga su prilagođene vašem okruženju i pomažu vam u postizanju željenog ishoda. Ove ponude uključuju potrebne unapred definisane proaktivne usluge.</p> <p>EDE usluge se fokusiraju na sledeće oblasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pomoć u sticanju detaljnog poznavanja trenutnih i budućih zahtjeva poslovanja i konfiguracije vašeg okruženja informacionih tehnologija radi optimizacije performansi.</li> <li>○ Dokumentovanje i deljenje preporuka za korišćenje isporuka u vezi sa uslugama podrške (npr. pregledi podrživosti, provjere ispravnosti, radionice, programi procjene rizika).</li> <li>○ Pomoć pri usklađivanju aktivnosti primjene i radnih aktivnosti sa planiranim i trenutnim primjenama Microsoft tehnologija.</li> <li>○ Povećanje tehničkih i radnih vještina osoblja u IT sektoru.</li> <li>○ Razvoj i primjena strategija koje pomažu da se spriječe budući incidenti i poveća dostupnost sistema za pokrivene Microsoft tehnologije.</li> <li>○ Pomoć pri otkrivanju osnovnog uzroka incidenata koji se ponavljaju i davanje preporuka za sprečavanje daljih prekida funkcionisanja dodjeljenih Microsoft tehnologija.</li> </ul> <p>Resursi se raspoređuju, utvrđuje im se prioritet i dodjeljuju se onako kako su strane ugovorile tokom prvog sastanka i dokumentuju se u okviru planiranja pružanja usluga, bez obzira na to kako se EDE kupuje. Klijenti iz više zemalja moraju da dodele EDE lokaciji kod ugovaranja pre planiranja isporuke usluge.</p> <p>Imajte na umu sledeće preduslove i ograničenja za specifične usluge:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Morate da imate aktuelan ugovor o uslugama objedinjene podrške da podržite zahtjev za EDE usluge. Ako ugovor o uslugama objedinjene podrške istekne ili bude prekinut, vaša EDE usluga će biti prekinuta istog dana.</li> <li>○ EDE usluge su dostupne tokom standardnog radnog vremena (od 9:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende).</li> <li>○ EDE usluge su podrška za određene Microsoft proizvode i tehnologije koje ste vi izabrali i koji su navedeni na radnom nalogu.</li> <li>○ EDE usluge se pružaju za jednu lokaciju za podršku na naznačenoj lokaciji za podršku navedenoj u Radnom nalogu.</li> <li>○ EDE usluge se isporučuju daljinski osim ako pismenim putem nije unaprijed dogovoreno drugačije. Gde su posjete na licu mesta međusobno dogovorene, a ne prethodno plaćene, naplatićemo vam razumne troškove putovanja i rashode.</li> </ul>	

Usluga	Plan
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>• Reaktivni stručni nadzor određen za uslugu (REDE):</b></p> <p>Reaktivno poboljšano naznačeno inženjerstvo (REDE) je detaljni i stalni tehnički nadzor usmeren na ubrzano rešavanje incidenata reaktivne podrške usklađen sa specifičnim Microsoft proizvodima i onlajn uslugama koje ste vi odabrali i odredili u svom radnom nalogu. REDE usluge će pružiti odabrani inženjer koji će steći detaljno znanje o vašem korišćenju Microsoftovih proizvoda i onlajn usluga u vašem okruženju. REDE usluge se oduzimaju od ukupnog broja kupljenih sati jer su potrošeni na pružanje usluge.</p> <p>Ključne oblasti REDE usluga uključuju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Održavanje početnog sastanka da bi se razgovaralo o prioritetima i preporukama. Rezultati ovog sastanka dokumentovaće se u vašem planu isporuke usluge.</li> <li>○ Učešće u podršci za rešavanje incidenata ozbiljnosti problema 1 i ozbiljnosti problema A.</li> <li>○ Učestvovanje u rešavanju drugih ozbiljnih incidenata podrške na vaš zahtjev.</li> <li>○ Rad u saradnji s vašim resursima za upravljanje uspjehom i pružanjem usluga i upravljanje reaktivnom podrškom, te svim drugim resursima kompanije Microsoft uključenim u vaše aktivnosti pružanja podrške za incidente da bi se olakšalo efektivno i efikasno rešavanje incidenata reaktivne podrške i planiranje za sprečavanje budućih incidenata.</li> </ul> </li> <li> <p><b>• Reaktivne usluge</b></p> <p>Naši inženjeri razvijaju i održavaju duboko znanje o vašoj upotrebi naših proizvoda i onlajn usluga u vašem okruženju. Oni to znanje ugrađuju u svoje aktivnosti vezane za podršku u rešavanju incidenata.</p> <p>Naši inženjeri pružaju Microsoft inženjerima informacije o korišćenju naših proizvoda i onlajn usluga u vašem okruženju. Takođe daju naprednu ekspertizu za pronalaženje i rešavanje grešaka i ispravljanje grešaka da bi se olakšalo rešavanje incidenata podrške. Kad bude raspoloživo za određene Microsoft proizvode i onlajn usluge, naši inženjeri vrše analizu glavnog uzroka incidenata od važnog uticaja na poslovanje i daju preporuke o tome kako se slični problemi mogu ublažiti u budućnosti. Pored toga, REDE inženjer može da uvede dodatne tehničke resurse po potrebi.</p> </li> <li> <p><b>• Proaktivne usluge</b></p> <p>Naši inženjeri dokumentuju i dele sa vama preporuke za korišćenje proaktivnih usluga podrške (npr. provjere podrške, provjere stanja sistema, radionice i programi procjene rizika) da bi se identifikovale prilike zbog poboljšanja iskorišćenog vremena i ublažavanja prekida za kritične poslovne funkcije. Na vaš zahtjev, REDE inženjer može da izvrši dogovorene proaktivne usluge.”</p> </li> </ul>	

Usluga	Plan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu</b></li> </ul> <p>Da biste dobili REDE usluge, morate da izvršite i održavate ugovor o objedinjenoj podršci. Ako ugovor o uslugama objedinjene podrške istekne ili bude prekinut, vaša REDE usluga će biti prekinuta istog dana. REDE inženjer dodijeljen je pored Microsoftovog resursa za tehničko rješenje koji je odgovoran za rješavanje incidenta podrške.</p> <p>REDE usluge su dostupne tokom standardnog radnog vremena (od 9:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende). One se isporučuju na određenu lokaciju(e) podrške gde su takve usluge kupljene kao identifikovane u vašem radnom nalogu. REDE usluge se isporučuju daljinski osim ako pismenim putem nije unaprijed dogovoreno drugačije. Gde su posjete na licu mesta međusobno dogovorene, a ne prethodno plaćene, naplatićemo vam razumne troškove putovanja i rashode.</p> <p>Imajte na umu da REDE usluge ne menjaju vreme odgovora na incident reaktivne podrške koje je primjenljivo preko drugih ponuda Microsoft podrške na koju imate pravo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vaše odgovornosti</b></li> </ul> <p>Za optimizaciju pogodnosti vaših REDE usluga morate ispuniti sledeće obaveze. Neispunjavanje ovih obaveza može dovesti do odlaganja usluge ili da nas spreči da izvršimo usluge.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Usmerite REDE inženjera, obučite ga, dajte dokumentaciju i druga saopštenja po potrebi da bi se olakšalo sticanje dubinskog znanja o vašem korišćenju naših proizvoda i onlajn usluga u vašeg okruženja.</li> <li>○ Pokrenite zahtjeve za incident podrške i aktivno učestvujte s nama u dijagnostici i rešavanju incidenata podrške.</li> <li>○ Delujte kao administrator svog okruženja.</li> <li>○ Dajte informacije za otklanjanje poteškoća na zahtjev (na primer, datoteke za ispravljanje grešaka i evidencije praćenja).</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Poboljšani odgovor za objedinjenu uslugu:</b></li> </ul> <p>Poboljšani odgovor za objedinjenu uslugu (UER) pruža ubranu reaktivnu podršku i poboljšano upravljanje incidentima za klijentove Microsoft proizvode i usluge u oblaku za sve incidente u kritičnim situacijama (nivo ozbiljnosti 1 ili nivo ozbiljnosti A).</p> <p><b>Ubrzana reaktivna podrška:</b> Pogledajte tabelu u Dodatku A za definicije ozbiljnosti incidenata za poboljšani odgovor za objedinjenu uslugu, vremena odgovora i izuzeća proizvoda. Da bi dobio UER podršku za Microsoft proizvode i usluge u oblaku, klijent mora da pošalje incident telefonom ili putem veba.</p>	+

Usluga	Plan
<p><b>Poboljšano upravljanje incidentima:</b> Usluga poboljšanog upravljanja incidentima je dostupna 24x7x365 za sve probleme ozbiljnosti 1 ili ozbiljnosti problema A. Klijentima se dodjeljuje određena grupa resursa s poznavanjem poslovanja i okruženja klijenta. Ovi resursi se dodjeljuju pored usluga za rješenje problema i odgovorni su za nadzor incidenata podrške u svim kritičnim situacijama da bi se podstaklo blagovremeno rješavanje i visoka kvaliteta isporuke podrške. Tim za poboljšano upravljanje incidentima koji je imenovan za klijenta se može kontaktirati direktno emailom 24-7 i osiguraće stalni tehnički napredak dajući klijentu česte ažurirane informacije o statusu i prosleđivanju te plan mera.</p> <p>Za bilo koji incident ozbiljnosti 1, član tima za poboljšano upravljanje incidentima će obezbjediti pregled nakon rukovanja incidentima sa klijentom, menadžerom naloga za uspjeh klijenata (CSAM) i drugim članovima tima klijentovog naloga sa ciljem da ojača poslovanje klijenta i spreči buduće prekide i pitanja. Tokom sastanka, član tima za unapređeno upravljanje incidentima će dati pregled odgovora na incidente, uključujući uspjehe i oblasti za poboljšanje. Oni će saradivati sa klijentovim menadžerom naloga za uspjeh klijenata (CSAM) na preporukama za sanaciju kako bi se proaktivno smanjili budući slučajevi i ojačala stabilnost i otpornost klijentovog rješenja.</p> <p>Određena količina sati za usluge upravljanja uspjehom uključena je za aktivnosti uključivanja, tromjesečne sastanke s članom tima za poboljšano upravljanje incidentima i preglede problema ozbiljnosti 1 nakon incidenta. Dodatni ili češći sastanci dostupni su na zahtjev i uz prethodni ugovor s Microsoftom gdje su dostupni resursi ako odlučite kupiti dodatne usluge upravljanja uspjehom osim onih koje su uključene.</p> <p>UER treba kupiti samo za lokaciju zemlje osnovne lokacije ako klijent ima ugovor objedinjene podrške za više država. Kao poboljšano rješenje, sve UER usluge mogu da se pružaju na daljinu na lokacijama van matičnog računara i na njemu. Uključene usluge upravljanja uspjehom će dodeliti domaćin i njima će upravljati menadžer naloga za uspjeh klijenta (CSAM) domaćina.</p> <p><b>Preduslovi i pretpostavke</b></p> <p>Za primanje UER usluga korisnik mora imati aktivan ugovor o uslugama objedinjene podrške. Ako vaš ugovor o uslugama objedinjene podrške istekne ili bude raskinut, usluge povezane sa ovim UER uslugama će takođe biti prekinute istog datuma.</p> <p>Da bi se osiguralo da klijentov tim za poboljšano upravljanje incidentima ima osnovno znanje o klijentovom poslovanju i okruženju, klijent mora da obezbjedi dokumentaciju ako se to zahtjeva i da učestvuje u aktivnostima uključivanja tokom prvih 60 dana trajanja ugovora.</p> <p><b>Ograničenja i isključenja usluge</b></p> <p>Analitičar temeljnog uzroka (RCA) nije uključen u objedinjeni poboljšani odgovor, ali se može zatražiti od klijentovog CSAM-a. Klijent će biti odgovoran za rad sa timom</p>	

Usluga	Plan
<p>kompanije Microsoft da bi se obezbjedili materijali kao što su datoteke dnevnika, tragovi mreže ili drugi dijagnostički rezultati potrebni za sprovođenje RCA</p> <p>Poboljšani resursi za upravljanje incidentima radiće na daljinu. Usluga poboljšanog upravljanja incidentom se isporučuje na engleskom, kineskom i japanskom jeziku. Nije dostupna isporuka putem odobrenih resursa ograničenih na region, za koje je potrebno državljanstvo ili odobreni izvori isporuke.</p>	
<p>• <b>Azure brzi odgovor:</b></p> <p>Azure brzi odgovor (ARR) pruža ubrzanu reaktivnu podršku za vaše usluge na klijentovim komponentama usluge Microsoft Azure usmeravajući incidente podrške tehničkim stručnjacima i obezbeđujući angažman u timovima za operacije na oblaku, po potrebi.</p> <p>Da bi primio usluge brzog odgovora za svoje Microsoft Azure komponente, klijent mora da podnese incident putem važećeg portala oblaka. Zahtjevi klijenta za rešavanje problema vezano za podršku će biti direktno usmereni inženjerima za podršku brzim odgovorom sa ekspertizom za uslugu u oblaku. Iako su za rešavanje incidenata potrebni resursi koje predstavljaju stručnjaci za standardnu podršku proizvodima, tim za brzi odgovor i dalje ima primarnu odgovornost za incidente 24x7x365.</p> <p>Pogledajte donju tabelu u Dodatku A za vreme odgovora za podršku za rešavanje problema za Azure komponente korisnika. Ova vremena zamenjuju sva očekivana vremena odgovora podrške za osnovni paket. Brzi odgovor ne pokriva Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Azure Communication Services ili Billing &amp; Subscription Management, Test base za M365 ili Microsoft Mesh.</p> <p>Kupovina brzog odgovora podliježe raspoloživosti resursa. Za detalje o dostupnosti konsultujte menadžera naloga za uspjeh klijenata.</p>	+
<p>• <b>O365 Engineering Direct:</b></p> <p>Pružna poboljšanu podršku za osnovna radna opterećenja vašeg zakupca ili zakupaca za proizvodnju Microsoft Office 365. Ova usluga obuhvata prioritetni pristup Office 365 inženjerskom timu.</p> <p>Usluga je dostupna navedenom zakupcu ili zakupcima uz dodatnu naknadu i definisana je u Prilogu koji je naveden u radnom nalogu klijenta.</p>	+
<p>• <b>Podrška projektanta:</b></p> <p>Podrška programerima pruža dublju proaktivnu podršku zasnovanu na znanju vezanom za oblak i proizvod tokom životnog ciklusa razvoja aplikacija za programere klijenta koji grade, implementiraju i održavaju aplikacije na platformi kompanije Microsoft.</p> <p>Usluga pruža sveobuhvatnu podršku, pomažući korisnicima da ubrzaju svoje digitalne inovacije, usvajanje u oblaku i spremnost programera. Obezbeđene</p>	+1

Usluga	Plan
<p>smernice pomažu da se ubrza brzina programera i pojednostave DevSecOps prakse sa najnovijim alatima i tehnikama, da se modernizuju aplikacije radi poboljšanja efikasnosti i povećaju poslovni potencijal i podrže timovi programera tokom njihovog puta usvajanja oblaka sa sveobuhvatnim planom uspjeha.</p> <p>Podrška projektanta je raspoloživa za dodatnu cijenu.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>GitHub Engineering Direct:</b>                      Klijentima pruža prioritetni pristup određenom timu za GitHub podršku i imenovanom inženjeru za pouzdanost klijenta GitHub-a (CRE). Dodatno, usluga uključuje kvartalne preglede koji nude proaktivne smernice zasnovane na pregledima ispravnosti i analizi prijava.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Podrška za stavke neophodne za poslovanje</b>                       Pruža povišeni nivo usluga podrške za definisani skup Microsoft proizvoda i usluga na internetu koji čine deo vašeg rješenja za najvažnije zadatke, kako je navedeno u vašem Radnom nalogu. Rešenje koje je kritično za misiju je aplikacija, proces ili komponenta koja je neophodna za rad vašeg poslovanja. Usluga nudi prilagođeni program usluga podrške, dostupan uz dodatnu naknadu i definisan u Prilogu koji je naveden u vašem radnom nalogu.                       Da biste primali usluge povezane sa ovim poboljšanim rešenjima, morate imati aktivan ugovor o uslugama objedinjene podrške. Ako vaš ugovor o uslugama objedinjene podrške istekne ili bude raskinut, usluge povezane sa ovim poboljšanim rešenjima će takođe biti prekinute istog datuma.                 </li> </ul>	+

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

+<sup>1</sup> - Dodatne usluge koje se mogu kupiti do određene količine.

## 2.6 Program objedinjene podrške u više zemalja

### Uvod

Program objedinjene podrške u **više zemalja** pruža pristup Microsoft objedinjenoj podršci na više lokacija. Ugovor za uslugu u više zemalja predstavljen je u jednom ili više radnih naloga. Prije finaliziranja ugovora o objedinjenoj podršci osigurajte da organizacija ima odgovarajući ugovor na željenim lokacijama kako bi dobila punu vrijednost Microsoft objedinjene podrške.

### Struktura programa Pregled

- Lokacija na kojoj je osnovni paket Microsoft objedinjene podrške ugovoren na Radnom nalogu bit će poznata kao Osnovna.
- Zasebna lokacija navedena u vašem ugovoru, različita od Osnovne lokacije, bit će poznata kao naredna.
- Centralizovani ugovor definisan je kao ugovor Microsoft objedinjene podrške koji ima „Osnovnu” i „narednu” lokaciju na jednom kontaktu s dodatnim paketima dodijeljenim prema lokaciji.

- Decentralizovani ugovor definisan je kao objedinjeni ugovor koji ima objedinjenu bazu za „Osnovnu“ i zasebne ugovore za dodatne pakete dodijeljene različitim lokacijama
- U nekim slučajevima složeni ugovori za više država mogu biti kombinacija centralizovanih i decentralizovanih ugovora

#### **Proširenje Microsoft objedinjene podrške na druge lokacije**

- Konkretno usluge i njihova količina, ako je to primjenljivo, biće detaljno navedene u odgovarajućem Radnom nalogu prema lokaciji.
- Usluge opisane ovde mogu biti isporučene na vaše određene lokacije za podršku u skladu sa radnim nalogom Osnovne ili Naredne lokacije.
- Zavisno od usluge, njome se može upravljati ili isporučivati na Osnovnoj ili Narednoj lokaciji.

#### **Osnovna Microsoft objedinjena podrška u više zemalja**

- Osnovni paket Microsoft objedinjene podrške biće ugovoren za Osnovnu lokaciju.
- Upravljanje isporukom usluga (upravljanje uspjehom korisnika, poznato i kao CSAM) biće isporučeno sa Osnovne lokacije
- Reaktivne usluge: U obliku usluge Zahtjevima se upravlja na Osnovnoj lokaciji i dostupno je u cijelom svijetu ugovorenom osoblju klijenta.

#### **Dodatne paketne usluge**

- Proaktivne usluge u obliku usluga ubrzanja vrijednosti mogu se kupiti za korišćenje na Osnovnoj ili Narednoj lokaciji. Lokacije dostave zavise od rješenja i mogu biti dostupne na daljinu ili na licu mjesta. Specifične mogućnosti isporuke moraju se potvrditi prije ugovaranja bilo koje Proaktivne usluge.
- Sva poboljšana rješenja mogu se kupiti za upotrebu bilo na Osnovnoj ili Narednoj lokaciji. Lokacije dostave zavise od rješenja i mogu biti dostupne na daljinu ili na licu mjesta. Specifične mogućnosti isporuke moraju se potvrditi prije ugovaranja bilo kojeg Poboljšanog rješenja.
- Upravljanje isporukom: Inače poznat kao Menadžer naloga za uspeh klijenata (CSAM), može se dodati ugovoru za određene lokacije. Konkretni troškovi i lokacije odrediće se tokom pregovora o vašem ugovoru.
- Upravljanje incidentima može se ugovoriti s Osnovnom ili Narednim lokacijama pomoću dodatnih paketa. Konkretni troškovi i lokacije odrediće se tokom pregovora o vašem ugovoru.

#### **Dodatni uslovi za više zemalja**

- Podrška na licu mjesta, u vremenskoj zoni ili na lokalnom jeziku biće podložna posebnim ugovornim zahtjevima i lokalnim regulatornim zahtjevima. Mogući su dodatni ugovori i troškovi.
- Osoblje klijenta na drugim lokacijama može učestvovati u udaljenim Proaktivnim uslugama kupljenim na Osnovnoj ili Narednoj lokaciji, kao što je navedeno u Radnom nalogu. Potvrdite s timom naloga na daljinskom prisustvu.
- Proaktivni krediti mogu se razmjenjivati samo između Osnovne i Narednih lokacija navedenih na jednom radnom nalogu, razmjene se ne mogu obrađivati s jednog radnog naloga na drugi radni nalog.
- Razmjene će se vršiti na osnovu trenutnih valuta i kurseva za proaktivne kredite na odgovarajućim lokacijama za podršku.
- Razmjene koje rezultiraju delimičnim proaktivnim kreditima biće zaokružene na najbližu jedinicu.

### Poreske obaveze i zahtjevi

- Klijenti će isključivo biti odgovorni za plaćanje svih poreza koji nastanu od distribucije ili razmene kupljenih usluga za podršku između Osnovnih i Narednih lokacija podrške.
- Lokalni regulatorni zahtjevi i poreski zakoni mogu zahtijevati posebne radne naloge kako bi se osigurala usklađenost.
- Australija, Novi Zeland, Indija, Kina, Hong Kong, Tajvan, Makao, Japan, Koreja podliježu lokalnim zahtjevima i svi ugovori s više zemalja za te lokacije moraju imati vlastite radne naloge. Ova je lista podložna promjenama, provjerite sa svojim timom za nalog tokom pregovora o ugovoru

### Objedinjena naplata i dostava u više zemalja

- Funkcija podjeljenog fakturisanja omogućava da se transakcije podele na više faktura na osnovu različitih kriterijuma kao što su tip proizvoda, datum isporuke ili lokacija kupca.
- Sledeći zahtevi za promjenu rezultiraće dopunom ugovora. Naplatiti, poslati, promijeniti naziv firme ili adresu, iznos naplate i datum naplate.
- Promjene bilo kojeg ugovora za više zemalja mogu dovesti do povećanja troškova ili ograničenja zbog gore navedenih okolnosti.

## 2.7 Dodatni uslovi i odredbe

### Preduslovi i pretpostavke za usluge objedinjene podrške

Usluge objedinjene podrške se isporučuju na osnovu sljedećih preduslova i pretpostavki:

- **Reaktivne usluge osnovnog paketa:** Ove usluge se pružaju daljinski na lokaciju(e) vaših određenih kontakata za podršku. Sve usluge se pružaju daljinski radi korišćenja na vašim lokacijama u zemlji navedenoj u vašem Radnom nalogu, ako nije drugačije određeno pisanim putem.
- **Jezik usluga:** Osnovne reaktivne usluge se pružaju na engleskom jeziku i, kada je to dostupno, na jeziku koji vi govorite. Sve usluge se pružaju na jeziku koji se govori na lokaciji na kojoj se pružaju Microsoft usluge ili na engleskom jeziku, osim u slučaju da se dogovori drugačije napismeno.
- **Podržani proizvodi:** Pružamo podršku za sve verzije komercijalno objavljenog, opšte dostupnog Microsoft softvera i proizvoda na mreži koje ste kupili. Ovo se zasniva na deklarisanim registracijama i sporazumima za licenciranje i/ili ID-a naloga za obračun u Dodatku A vašeg radnog naloga i identifikovani su u uslovima proizvoda, koje Microsoft povremeno objavljuje.
- **Pilot proizvodi, pred-izdanja i beta proizvodi:** Usluge podrške mogu, s vremena na vreme, da uključuju predpregled, beta ili druge ponude pilot usluga, koje Microsoft nudi za opcionu procjenu (svaka je „Pilot“). Vaše učešće u Pilotima nije obavezno i pruža vam se u skladu sa uslovima profesionalnih usluga u okviru uslova za Microsoft proizvode koji su već uključeni u vaš ugovor i podložno je svim dodatnim uslovima koji se primjenjuju na pilote. Neće svi piloti biti dostupni na svim lokacijama.
- **Korišćenje usluge:** Pravo na sve usluge, uključujući sve dodatne usluge kupljene kao dio radnog naloga i tokom perioda važenja istog, se gubi ako se usluge ne iskoriste tokom perioda važenja odgovarajućeg radnog naloga.
- **Zakazivanje usluga:** Planiranje usluga zavisi od dostupnosti resursa, a radionice mogu da se otkazu ukoliko ne bude dovoljno registrovanih učesnika.
- **Daljinski pristup:** Na vaš zahtjev možemo da pristupimo vašem sistemu preko daljinske veze i analiziramo problem. Naše osoblje će pristupati samo onim sistemima za koje ste odobrili pristup.

Da biste koristili pomoć preko daljinske veze, morate da nam odobrite odgovarajući pristup i obezbijedite neophodnu opremu.

- **Podaci korisnika:** Za pružanje određenih usluga može biti potrebno da sačuvamo, obradimo i pristupimo vašim korisničkim podacima. U tom slučaju, mi koristimo tehnologije koje je odobrila korporacija Microsoft i koje su u skladu sa našim procesima i smjericama za zaštitu podataka. Ako želite da koristimo tehnologije koje nije odobrila korporacija Microsoft, saglasni ste sa tim da ste isključivo vi odgovorni za integritet i bezbjednost korisničkih podataka i da korporacija Microsoft ne preuzima nikakvu odgovornost za korišćenje tih tehnologija.
- **Politika otkazivanja:** Ako zatražite otkazivanje prethodno zakazane usluge, ono mora biti izvršeno najmanje 14 dana unapred za puni povraćaj, ako je primjenljivo. Otkazivanje napravljeno 6 do 13 dana unapred koštaće 50% cijene usluge. Svako otkazivanje napravljeno 5 dana unapred ili manje će biti naplaćeno po punoj ceni usluge (100%).
- **Dodatne usluge:** Prilikom kupovine dodatnih usluga, možda ćemo zahtjevati uključivanje upravljanja uspjehom i pružanjem usluga da bismo olakšali isporuku. U vašoj zemlji ne moraju nužno biti dostupne sve dodatne usluge. Obratite se vašem resursu za pružanje podrške za detalje.
- **Razmena usluga:** Ako ste naručili jednu vrstu usluge i želite da je zamijenite za drugu, možete da primijenite jednaku vrijednost alternativnoj usluzi kada je dostupna i složili se s vašim resursima za pružanje usluga.
- **Pristup kodu:** Saglasni ste da jedini kôd koji nije Microsoft-ov kojem nam omogućite pristup bude kôd čiji ste vi vlasnik. Usluge mogu uključivati isporuke usluga, savete i smernice povezane s kodom u vašem ili vlasništvu kompanije Microsoft, ili direktno pružanje drugih usluga podrške.
- **Reaktivne usluge:** Kada pruža reaktivne usluge, Microsoft ne pruža bilo koju vrstu koda, osim uzorka koda. Preuzećete sve rizike povezane s implementacijom bilo kog koda koji pruža Microsoft u izvođenju usluga podrške i bićete odgovorni za sva testiranja, kontrole, obezbeđenje kvaliteta, usklađenost sa zakonima, propisima ili standardima, održavanje, implementaciju i druge prakse povezane s kodom koji pruža Microsoft u izvršenju usluga podrške u potpunosti ili delimično, u vašem Microsoft okruženju ili bilo kojoj drugoj implementaciji.
- **Zahtjevi za platformu:** Za kupljene usluge mogu postojati minimalni zahtjevi za platformu.
- **Pružanje usluga:** Usluge možda ne mogu biti dostavljene vašim klijentima. Kad su posjete vašoj lokaciji uzajamno dogovorene bez plaćanja unaprijed, mi ćemo vam naplatiti razumne putne troškove i troškove.
- **GitHub usluge podrške:** Njih obezbeđuje GitHub, Inc., podružnica Microsoft Corporation u potpunom vlasništvu. Bez obzira na bilo šta drugačije navedeno u vašem radnom nalogu, GitHub izjava o privatnosti i GitHub dodatku o zaštiti podataka i prilog o bezbjednosti važiće za vašu nabavku usluga podrške kompanije GitHub.
- **Korisnička komunikacija:** Saglasni ste da možemo slati informacije o proizvodima i funkcijama na važeću i aktivnu adresu e-pošte kompanije i putem materijala kao što su bezbjednosna ažuriranja, bilteni, blogovi, bezbjednosni brifinzi, komunikacija o uslugama i slična dokumentacija. Vaši korisnici će imati odgovarajući mehanizam za isključivanje takve komunikacije.
- **“Snimci:** Sve snimke i povezani kolaterali pruženih usluga su isporuke usluge koje su podložne odredbama i uslovima važećeg ugovora prema kojem se usluge isporučuju.

Prihvatanjem poziva za učestvovanje u snimljenom događaju ili pridruživanjem snimljenom događaju: 1) Učesnici pristaju na snimanje te da prikupljanje i pohranjivanje snimljenog događaja podleže odredbama i uslovima koji uređuju događaj; 2) Učesnici su saglasni da njihovo ime, adresa e-pošte, poslana pitanja i/ili broj telefona mogu biti vidljivi drugim učesnicima; i 3) Učesnici se slažu da se snimak može deliti sa zaposlenima i predstavnicima Microsofta.

Osim kako je izričito navedeno u važećem ugovoru, ne smete mijenjati, kopirati, distribuirati, prenositi, prikazivati, izvoditi, reprodukovati, objavljivati, licencirati, stvarati izvedena dela iz, prenositi ili prodavati bilo koju informaciju iz snimljenog događaja.

Isporuke usluge mogu se razumno dijeliti unutar vaše organizacije u skladu s odredbama i uslovima koji uređuju Isporuke usluge i nisu namenjeni zamjeni vaših vlastitih organizacionih programa obuke. Vi ćete po vlastitom nahođenju odlučivati hoćete li koristiti Isporuke usluge i bićete odgovorni za svu usklađenost sa zakonima, propisima ili standardima. Preuzimate sve rizike povezane s implementacijom ili reprodukcijom Isporuka usluga, uključujući obaveze povjerljivosti, izvlačenje informacija iz konteksta ili nepravovremeno dijeljenje informacija. Isporuke usluga prikazane su "kakve jesu" i "sa svim greškama" u trenutku isporuke, a Microsoft ne daje nikakve garancije, izričite ili podrazumijevane."

- **Dodatni preduslovi i pretpostavke:** Oni mogu biti navedeni u relevantnim Dodacima.

## 2.8 Vaše odgovornosti

### Vaše odgovornosti:

Pored onih navedenih u svemu primjenjivom, imate sledeće odgovornosti. Nepoštovanje može dovesti do kašnjenja usluge:

- **Administrator usluga podrške:** Odredićete imenovanog administratora usluga podrške koji će voditi vaš tim i upravljati svim aktivnostima podrške, uključujući interne procese za podnošenje zahtjeva ka nama a za incidente za podršku.
- **Usluge podrške za više zemalja:** Ako kupite Usluge podrške za više zemalja, odredićete imenovanog administratora usluga podrške za vašu lokaciju za podršku domaćinu. Ova osoba će voditi vaš lokalni tim i upravljati svim aktivnostima lokalne podrške, uključujući interne procese za podnošenje zahtjeva za incidente za podršku nama. Možda ćete takođe morati da odredite imenovanog administratora usluga podrške na drugim lokacijama za podršku.
- **Kontakti reaktivne podrške:** Po potrebi, možete da odredite imenovane kontakte za reaktivnu podršku koji će kreirati zahtjeve za podršku preko Microsoft veb lokacije za podršku ili putem telefona. Administratori oblaka za usluge zasnovane na oblaku takođe mogu da podnose zahtjeve za podršku oblaka putem važećih portala podrške.
- **Zahtjevi za podršku za usluge na mreži:** Administratori u oblaku moraju da podnesu zahtjeve za podršku za usluge na mreži preko odgovarajućeg portala za podršku za usluge na mreži.
- **Podnošenje zahtjeva za uslugu:** Kada podnesete zahtjev za uslugu, vaši kontakti za reaktivnu podršku treba da imaju osnovno razumijevanje problema i sposobnost da ga reprodukuju. Ovo će pomoći kompaniji Microsoft da utvrdi i riješi problem. Ovi kontakti treba da imaju znanje i o podržanim Microsoft proizvodima i Microsoft okruženju da bi pomogli pri rešavanju problema sistema i da bi pomogli kompaniji Microsoft pri analiziranju i rešavanju zahtjeva za uslugu.
- **Određivanje i rešavanje problema:** Kada podnesete zahtjev za uslugu, vaši kontakti reaktivne podrške će možda trebati da obave postupke za određivanje problema i aktivnosti za rešavanje problema, ako mi to zatražimo. Ove aktivnosti mogu uključivati obavljanje mrežnih tragova, snimanje poruka o grešci, prikupljanje informacija o konfiguraciji, promenu konfiguracije proizvoda, instaliranje novih verzija softvera ili komponenti ili modifikovanje procesa.

- **Planiranje usluge:** Prihvatate da sarađujete sa nama na planiranju iskorišćenja usluga na osnovu usluga koje ste kupili.
- **Ažuriranja kontakt osoba:** Prihvatate da nas obavestite o promenama imenovanih kontakt osoba navedenih u vašem Radnom nalogu.
- **Upravljanje podacima:** Vi ste odgovorni za pravljenje rezervnih kopija svojih podataka i rekonstrukciju izgubljenih ili izmenjenih datoteka koje su nastale zbog katastrofalnih otkazivanja. Takođe morate da primijenite neophodne procedure kako biste osigurali integritet i bezbjednost vašeg softvera i podataka.
- **Povratne informacije:** Gde je moguće, saglasni ste da odgovorite na ankete o zadovoljstvu klijenata koje možemo povremeno da pošaljemo u vezi sa uslugama.
- **Troškovi:** Vi ste u obavezi da platite sve troškove puta i druge troškove za svoje zaposlene i ugovarače.
- **Dodatne odgovornosti:** Vaš resurs za pružanje usluga može od vas tražiti da ispunite druge obaveze specifične za uslugu koju ste kupili.
- **Usluge u oblaku:** Kada koristite usluge na oblaku kao deo ove podrške, morate da kupite ili da imate postojeću pretplatu ili plan podataka za važeću uslugu na mreži.
- **Zahtjevi za proaktivne usluge:** Slažete se da zahtjeve za proaktivne usluge i poboljšana rješenja šaljete zajedno sa svim potrebnim ili primjenjivim podacima najkasnije 60 dana pre datuma isteka primjenjivog Radnog naloga.
- **Pristup:** Saglasni ste da ćete našem timu za isporuku usluga na licu mesta obezbjediti razuman telefonski i brzi pristup Internetu, kao i pristup vašim internim sistemima i dijagnostičkim alatima, prema potrebi.

## Dodatak A: Grafikoni tipova ozbiljnosti

Ovaj dodatak sadrži niz grafikona koji pružaju vizuelni prikaz tipova i nivoa ozbiljnosti incidenta. Imajte na umu da su ovi grafikoni dopunski i imaju za cilj da pruže dodatni uvid u nivoe ozbiljnosti incidenta. Treba ih koristiti zajedno sa glavnim tekstom za sveobuhvatno razumijevanje teme.

### Reaktivna podrška – Vrste ozbiljnosti incidenata

Za podršku za rješavanje problema, pogledajte situacije ozbiljnosti u tabeli ispod:

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Pad kritičnog poslovnog sistema:</p> <p>Posao u riziku. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja.</p> <p>Neophodna je trenutna reakcija</p>	<p>Azure komponente<sup>1</sup> - Prvi odgovor na poziv za 15 minuta ili manje</p> <p>Svi ostali proizvodi i usluge - Odgovor na prvi poziv za jedan sat ili manje</p> <p>Resurs za kritične situacije<sup>2</sup> je dodijeljen</p> <p>Neprekidan rad 24/7<sup>3</sup></p> <p>Brzo prosljeđivanje problema timovima za proizvode u okviru korporacije Microsoft</p> <p>Obavješćavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	<p>Obavješćavanje vaših viših rukovodilaca, po potrebi</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7<sup>3</sup></p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko vebe</p>
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Kritični poslovni sistem degradiran:</p> <p>Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge</p> <p>Zahtijeva reakciju u roku od sat vremena</p>	<p>Odgovor na poziv u roku od sat vremena ili manje</p> <p>Nadzor kritične situacije<sup>2</sup></p> <p>Neprekidan rad 24/7<sup>2</sup></p>	<p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7<sup>3</sup></p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko vebe</p>
<p><b>Ozbiljnost B</b></p> <p>Umjeren uticaj na poslovanje:</p> <p>Umjereni gubitak ili umjeren opadanje kvaliteta usluge, ali rad može neometano da se nastavi u razumnom roku</p>	<p>Odgovor na poziv u roku od dva sata ili manje</p> <p>Neprekidan rad 24/7<sup>3</sup></p>	<p>Dodjela odgovarajućih resursa za usklađivanje sa naporima kompanije Microsoft</p> <p>Pristup nadležnom tijelu za promjenu kontrole i odgovor</p>

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
Zahtijeva reakciju u roku od dva radna sata <sup>4</sup>		od istog u roku od četiri radna sata  Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba
<b>Ozbiljnost C</b> Minimalan uticaj na poslovanje: Funkcionalan rad sa manjim prekidima ili bez prekida pružanja usluge  Zahtijeva reakciju u roku od četiri radna sata <sup>4</sup>	Odgovor na poziv u roku od četiri sata ili manje  Rad samo tokom radnog vremena <sup>4</sup>	Tačne kontakt informacije za lice odgovorno za predmet  Odgovor u roku od 24 sata  Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba

<sup>1</sup> Navedena vremena odgovora za vaše Azure komponente ne pokrivaju Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ili Billing & Subscription Management.

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

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

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

## Usluge od ključne važnosti za Azure platformu i usluge od ključne važnosti za Azure platformu Plus – Vrste ozbiljnosti incidenata

Za podršku za rješavanje problema, pogledajte situacije ozbiljnosti u tabeli ispod:

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<b>Ozbiljnost 1</b> Pad kritičnog poslovnog sistema: Posao u riziku. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja Gubitak osnovnih poslovnih procesa i rad ne može da se nastavi u razumnom roku Zahtijeva reakciju u roku od 15 minuta	Odgovor na poziv u roku od 15 minuta ili manje  Neprekidan rad po principu 24/7 <sup>1</sup>  Pristup iskusnim specijalistima Microsoft korporacije  Viši menadžer incidenata <sup>2</sup> se imenuje automatski	Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba  Obavještanje vaših viših rukovodilaca, po potrebi  Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<b>Ozbiljnost A</b> Kritični poslovni sistem degradiran: Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge	Brzo prosljeđivanje problema timovima za usluge u oblaku u okviru korporacije Microsoft Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi	neprekidan rad po principu 24/7 <sup>1</sup> Brz pristup i odgovor

<sup>1</sup> Microsoft će možda morati da smanji nivo sa 24x7, ako ne možete da obezbjedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste omogućili kompaniji Microsoft da nastavi sa radom na rešavanju problema

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

### Usluge od ključne važnosti za Azure događaje – vrste ozbiljnosti incidenata

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

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

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

<sup>2</sup> AEM usluge podrške su dostupne samo na engleskom jeziku.

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

## Usluge od ključne važnosti za Microsoft Bezbednost u oblaku – vrste ozbiljnosti incidenata

Za podršku za rešavanje problema, pogledajte situacije ozbiljnosti u tabeli ispod:

Usluge od ključne važnosti za Microsoft Bezbednost u oblaku, Ozbiljnost i situaciju	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Pad kritičnog poslovnog sistema: Posao u riziku. Potpuni gubitak kritične aplikacije ili rješenja. Neophodna je trenutna reakcija</p>	<p>Početno vreme odgovora na poziv u roku od 15 minuta ili manje</p> <p>Inženjeri za naprednu bezbednost korisničke podrške (CSS).</p> <p>Neprekidan rad 24/7<sup>1</sup></p>	<p>Obavješćavanje vaših viših rukovodilaca, po potrebi</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7<sup>1</sup></p> <p>Brz pristup i odgovor</p>
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Kritični poslovni sistem degradiran: Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge Zahtijeva reakciju u roku od 15 minuta</p>	<p>Ovlašćenje za angažovanje bezbednosnih inženjera po potrebi</p> <p>Obavješćavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	<p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7<sup>1</sup></p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>

<sup>1</sup> Možda ćemo morati da umanjimo nivo ozbiljnosti sa nivoa 24/7 ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće resurse ili odgovore koji su nam potrebni za nastavak rada radi rješavanja problema. Usluge podrške za rešavanje problema dostupne su samo na engleskom jeziku.

## Brz odgovor – Vrste ozbiljnosti incidenata

Za podršku za rešavanje problema, pogledajte situacije ozbiljnosti u tabeli ispod:

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

<sup>1</sup> Microsoft će možda morati da smanji nivo sa 24x7, ako ne možete da obezbjedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste omogućili kompaniji Microsoft da nastavi sa radom na rešavanju problema

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

## Poboljšani odgovor objedinjene podrške – Vrste ozbiljnosti incidenata

Za podršku za rešavanje problema, pogledajte situacije ozbiljnosti u tabeli ispod:

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

<sup>1</sup> Navedeno vreme odgovora za Azure komponente korisnika ne pokriva US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack bazu za M365, Microsoft Mesh ili Universal Print.

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

<sup>3</sup> Microsoft će možda morati da smanji nivo ozbiljnosti ako ne možete da obezbjedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste nam omogućili da nastavimo sa radom na rešavanju problema.

## Dodatak B: Usluge upravljanja uspjehom

Ovaj dodatak sadrži niz dijagrama koji pružaju vizuelni prikaz stubova, aktivnosti i ishoda usluga upravljanja uspjehom.

### Usluge upravljanja uspjehom

- Usluge upravljanja uspjehom su uključene u vaš ugovor, osim ako ovde ili u vašem radnom nalogu nije drugačije naznačeno.
- Usluge upravljanja uspjehom se pružaju digitalno i/ili od strane menadžera za uspjeh klijenata.
- Ovi stručnjaci mogu da funkcionišu na daljinu ili na licu mesta na vašoj lokaciji i radiće ruku pod ruku sa vama kako bi ostvarili sledeće aktivnosti:

Stubovi	Aktivnosti	Opis aktivnosti
<p><b>Ispravnost rješenja:</b> Cilj je da vam pomognemo da na najbolji način iskoristite svoje investicije u Microsoft oblak tako što ćete osigurati da su zdrave, optimizovane i otporne. Kroz naše upravljanje programom ispravnosti klijenata, radimo sa vama na planiranju i implementaciji akcija i preporuka koje će poboljšati operativnu ispravnost vaših rješenja u Microsoft oblaku.</p> <p>Koristimo našu stručnost u upravljanju problemima da bismo vam pomogli da identifikujete i riješite probleme koji se ponavljaju a koji utiču na performanse i pouzdanost vašeg oblaka. Takođe vam pomažemo u pripremi za katastrofe tako što sprovodimo redovne aktivnosti kako bismo vam pomogli da se pripremite za velike incidente i prekide koj bi mogli da poremete vaše poslovanje.</p> <p>Štaviše, predlažemo da nas angažujete za pregled vaše otpornosti i bezbjednosti kako bismo vam pomogli da identifikujete i riješite mogućnosti za poboljšanje otpornosti i bezbjednosti vaših kritičnih poslovnih funkcija koje se oslanjaju na oblak.</p>	Upravljanje programom ispravnosti korisnika	Poboljšajte i ubrzajte ispravnost korisnika fokusirajući se na pojednostavljenje i operativnu izvrsnost.
	Upravljanje problemima	Identifikujte i odgovorite na kritične probleme, stvorite i/ili generišete uvide, preporučite odgovarajuću sanaciju
	Proaktivna otpornost	Poboljšajte otpornost kroz sposobnost sistema da izdrži kvarove i brzo se oporavi, minimizirajući uticaj na korisnike i poslovne rezultate
	Proaktivna bezbjednost	Poboljšajte bezbjednost i usklađenost kroz implementaciju Microsoft bezbjednosnih rješenja.
	Pripremljenost za katastrofe	Obezbeđivanje da su klijenti spremni za krizu i organizovanje Microsoft tima
<p><b>Usvajanje i planiranje:</b> Pomažemo vam u orkestriranju i usklađivanju pravih resursa u planiranju i implementaciji tehnologija u oblaku koje transformišu vašu organizaciju. Pružamo usluge upravljanja uspešnim programom koje vam pomažu da postignete svoje tehnološke i poslovne ciljeve. Pomažemo vam da ubrzate implementaciju, usvajanje i realizaciju vrijednosti Microsoft tehnologija oblaka.</p> <p>Takođe vam pomažemo da poboljšate ispravnost vaših Microsoft investicija u oblaku putem usluga upravljanja programom ispravnosti klijenata. Pomažemo vam da identifikujete mogućnosti za smanjenje troškova u oblaku i softveru kroz usluge optimizacije tehnologije.</p>	Upravljanje programom uspjeha	Upravljanje odnosima i stalna orkestracija tekućeg planiranja naloga, usklađivanja i validacije rezultata/vrijednosti korisnika kako je utvrđeno u planovima uspjeha korisnika.
	Optimizacija tehnologije	Maksimizirajte investicije korisnika kroz optimizaciju oblaka
	Tehnološka i bezbjednosna ažuriranja	Investicije u oblak i infrastruktura se stalno ažuriraju najnovijim objavljenim ažuriranjima

## Unified Enterprise Support Services Description

<p>Obaveštavamo vas o važnim ažuriranjima proizvoda, bezbjednosti, usluga i funkcija putem tehnoloških i bezbjednosnih ažuriranja. Vodimo vas i pomažemo vam da rešite probleme tehnologije kroz životni ciklus kroz usluge upravljanja životnim ciklusom.</p>	Usluge upravljanja životnim ciklusom	Uverite se da korisnici imaju ažuriran plan upravljanja životnim ciklusom
<p><b>Izvršno partnerstvo:</b> Radimo sa vama kao partneri, deleći odgovornost i nagrade vaših Microsoft investicija. Gradimo jake veze između vaših i naših rukovodilaca, tako da možemo razumeti vaše ciljeve i podržati vaše programe uspjeha. Nudimo usluge koje vam pomažu da planirate i isporučite specifične rezultate, koristeći Microsoft tehnologije u oblaku. Pomažemo vam da ustanete i trčite brže, da na najbolji način iskoristite svoja rješenja u oblaku i postignete veći profit zahvaljujući kompaniji Microsoft.</p>	Menadžment za odnose sa korisnicima	Prilagodljivi i uspešan odnos između korisnika i kompanije Microsoft

© 2025. Microsoft Corporation. Sva prava zadržana. Korišćenje ili distribucija ovog materijala bez izričitog odobrenja korporacije Microsoft Corp. je strogo zabranjena.

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

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