

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

Septembar 2024.

Sadržaj

1	Informacije o ovom dokumentu	3
2	Uspjeh korisnika i usluge podrške	4
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	Podrška u više zemalja	28
Pregled usluga podrške za više zemalja		28
Kako da kupite		28
Dodatni uslovi i podrška za više zemalja		29
2.7	Dodatni uslovi i odredbe	29
Dodatak A:	Grafikoni tipova ozbiljnosti	33
Dodatak B:	Usluge upravljanja uspjehom	39

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
Osnovni paket	Kombinacija proaktivnih, reaktivnih i usluga upravljanja uspjehom i isporukom koje podržavaju Microsoft proizvode i/ili usluge na internetu koje se koriste u vašoj organizaciji.
Proaktivne usluge	Dodatne usluge podrške, uključujući proaktivne usluge koje možete da dodate osnovnom paketu tokom perioda važenja vašeg radnog naloga označene su simbolom „+“ u ovom odjeljku.

Usluge od ključne važnosti	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.
Poboljšana rješenja	Usluge podrške koje pokrivaju specifičan Microsoft proizvod ili IT sistem klijenta i koje možete dodati vašem osnovnom paketu podrške tokom perioda važenja radnog naloga takođe su označene simbolom „+“ u ovom odjeljku.
Podrška u više zemalja	Podrška u više zemalja vam omogućava podršku na više Lokacija podrške, onako kako je opisano u Radnom nalogu (ili Radnim nalogima). Usluge objedinjene podrške za preduzeća mogu uključiti podršku za više zemalja ako je to potrebno i navedeno u vašem radnom nalogu. Pogledajte odjeljak 2.5 za više informacija o podršci 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 odeljku 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"> • Dokaz održivosti koncepta: 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Usluge arhitekture: 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. 	+

+ - 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"> • Usluge ulazne migracije: 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. 	+

+ - 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"> Procjena na zahtjev: 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. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Program procjene: 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Procjena van mreže: 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Proaktivno nadgledanje: 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Proactive Operations Programs (POP): 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Program procjene rizika i ispravnosti kao usluga (RAP kao usluga): 	+

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"> Usluge usvajanja: <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> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Usluge koje se bave razvojem: <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"> Procjena DevOps sposobnosti: 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. Tekuća podrška za programiranje: 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. Savjeti za platformu za programere: 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. 	+

Vrste usluga optimizacije	Plan
<ul style="list-style-type: none"> IT Services Management: 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Bezbjednosne usluge: 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. 	+

+ - 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"> Obuka na zahtjev: Pristup kolekciji materijala na internetu za obuku i digitalne platforme laboratorije biblioteke koju je razvila kompanija Microsoft. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Vebkastovi: Pristup edukativnim sesijama na veliki broj tema u vezi sa obrazovanjem i Microsoft tehnologijom, koje održava kompanija Microsoft online na internetu. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Hakaton: 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 	+

Vrste obrazovnih usluga	Plan
sa tehnološkim stručnjacima kako bi pronašli kreativna rješenja za njihove potrebe.	
<ul style="list-style-type: none"> Tehnički izveštaji o ažuriranju 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Prezentacije pred tablom: 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Radionice: 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). 	+

✓ - 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"> Prilagođene proaktivne usluge (održavanje, optimizacija i obrazovne usluge): 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Savjetnik za tehničku podršku: 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 	+

Tipovi Dodatne proaktivne usluge	Plan
može uključivati plan i tehničko uputstvo prilagođeno okruženju i poslovnim ciljevima klijenta.	
<ul style="list-style-type: none"> • Nadzor određen za uslugu (DE): Ova probrana rješenja izabrana po rezultatu i 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>Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. ○ DE usluge su dostupne tokom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30 po standardnom lokalnom vremenu), izuzimajući praznike i vikende. ○ DE usuge podržavaju specifične Microsoft proizvode i tehnologije koje ste odabrali i koje su navedene u Radnom nalogu. ○ DE usluge se pružaju za jednu lokaciju za podršku kao što je naznačeno u Radnom nalogu. ○ 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. 	+

+ - Dodatne usluge koje se mogu kupiti.

Tabela 8 – Druge vrste proaktivnih usluga

Ostali proaktivni	Plan
<ul style="list-style-type: none"> • Proaktivni krediti: Proaktivni krediti su zamenjive 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. 	+

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"> Savjetodavna podrška: 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. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Podrška pri rješavanju problema: Usluge podrške za rešavanje problema su dizajnirane da vam pomognu da riješite određene probleme, poruke o grešci ili funkcije koje ne funkcionišu kako je predviđeno za Microsoft proizvode. Da biste pristupili ovim uslugama, potrebno je da kreirate zahtjev za incident. Incident možete pokrenuti bilo telefonom ili podnošenjem zahtjeva putem veba. 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. Ozbiljnost incidenta određuje nivo 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. 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. 	✓

Vrste reaktivnih usluga	Plan
<p>Na vaš zahtjev, možda ćemo sarađivati sa dobavljačima tehnologije trećih lica kako bismo rešili komplikovane 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>*Molimo pogledajte tabelu ozbiljnosti incidenata Reaktivne podrške u Dodatku A za više informacija</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Upravljanje reaktivnom podrškom: <p>Naše upravljanje reaktivnom podrškom pruža nadzor nad incidentima podrške kako bi se dala blagovremena rješenja i pružala podrška visokog kvaliteta. Usluge upravljanja uspjehom koriste se za upravljanje reaktivnom podrškom svih zahtjeva za podršku.</p> <p>Molimo pogledajte gornje tabele odgovora na incidente za više informacija o nivoima ozbiljnosti incidenta. Za incidente s ozbiljnošću B i C, usluga je dostupna na zahtjev klijenta tokom radnog vremena na resursima Microsofta, koji takođe 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"> • Analiza osnovnog uzroka: <p>Ako pre zatvaranja incidenta eksplicitno zatražite, obaviceemo 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. Znajte da je analiza osnovnog uzroka dostupna samo za određene tehnologije kompanije Microsoft i može dovesti do dodatne naknade.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> • Dodaci upravljanju reaktivnom podrškom: <p>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</p>	+

Vrste reaktivnih usluga	Plan
engleskom jeziku i, kada je to dostupno, na jeziku koji vi govorite. Imajte na umu da ova usluga zavisi od dostupnosti resursa kompanije Microsoft.	

- ✓ - *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"> • Usluge upravljanja uspjehom: 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. <p>* Molimo pogledajte Dodatak B da biste pronašli više informacija o uslugama upravljanja uspjehom i rezultatima.</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
<ul style="list-style-type: none"> • Usluge od ključne važnosti za Azure platformu i usluge od ključne važnosti za Azure platformu Plus (ranije poznate kao „Azure Engineering Direct“ (AED): <p>Pregled i obim pokrivenosti</p> <p>Usluge od ključne važnosti za Azure platformu (u daljem tekstu „MCSAP“) i Usluge od ključne važnosti za Azure platformu Plus (u daljem tekstu „MCSAP Plus“), pružaju poboljšanu podršku za Microsoft Azure proizvodno okruženje korisnika koje uključuje prioritetni pristup direktno inženjerskom timu Azure usluga.</p> <p>Cilj MCSAP i MCSAP Plus je ubrzati klijentovo vrijeme do vrijednosti za upisane Azure usluge kroz jak set tehničkih vještina MCSAP tima, duboko znanje o klijentu i mogućnost angažovanja ključne inženjering organizacije za Azure. To omogućuje MCSAP i MCSAP Plus da radi u korist klijenta unutar inženjeringa i pruži prilagođeno iskustvo da bi bolje zadovoljio njihove tehničke poslovne potrebe.</p>	+

Usluga	Plan
<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 MCSAP i MCSAP Plus kupce“ i „Proširene funkcije“, u daljem tekstu definisane kao „Kupci MCSAP Plus“. Svi ostali klijenti imaju pravo samo na funkcije navedene u odjeljku „Funkcije obezbeđene za sve MCSAP i MCSAP Plus kupce.“</p> <p>Ulazna migracija i obuhvaćeni proizvodi</p> <p>MCSAP 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 MCSAP 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 MCSAP tim 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>Funkcije koje su obezbeđene za sve MCSAP i MCSAP Plus klijente:</p>	

Usluga	Plan
<p>Ubrzano rešavanje incidenata: Cilj ovih mogućnosti je da ubrzaju vreme za rešavanje i poboljšaju korisničko iskustvo za klijente Azure incidenata. MCSAP 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 MCSAP 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 MCSAP 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 MCSAP inženjere podrške 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 časkanja. 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> <p><u>Poboljšano upravljanje krizom.</u> Usluga poboljšanog upravljanja incidentima je dostupna 24x7x365 za sve zahtjeve za podršku za rešavanje MCSAP 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 MCSAP kritičnim situacijama da bi se potaknulo 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 MCSAP direktno eskaliraju incident MCSAP inženjerskim timovima, ovi resursi će biti dostupni 24x7 da bi ubrzali vreme do ublažavanja. MCSAP 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. MCSAP inženjeri za podršku mogu eskalirati incidente na MCSAP koji su u okviru MCSAP sporazuma.</p> <p><u>Preporuke za Azure Engineering.</u> MCSAP 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 Azureu radi deblokade klijenta i ubrzanja vremena ublažavanja.</p> <p><u>Upravljanje rešavanjem problema.</u> MCSAP će saradivati s klijentovim i Azure servisnim timovima da bi se spriječilo ponavljanje kritičnih incidenata kod klijenta kroz ciljne popravke koje poboljšavaju otpornost klijentove infrastrukture i stabilnost Azure platforme s ciljem iskustva zatvorene petlje. MCSAP proširuje prethodno opisanu uslugu analize korena uzroka (RCA). Kada se isključivo zatraži sedam (7) kalendarskih</p>	

Usluga	Plan
<p>dana prije zatvaranja incidenta, MCSAP 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 MCSAP 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>Ubrzanje poslovnog ishoda: 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> MCSAP 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 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> MCSAP 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 prenesenih incidenata.</p> <p><u>Potaknuti praktične uvide i produbiti znanje i stručnost klijenata preko Azure Delivery timova.</u> Za sve upisane pretplate, MCSAP 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. Primiti ulazni podaci prezentuju se direktno liderstvu za servisni inženjering u Microsoftu. Tim Azure Customer Experience (CXP) koordinira mogućnosti pružanja ulaznih podataka. Nakon aktivacije MCSAP usluge, CXP tim će uspostaviti dijalog s organizacijom klijenta pomoću imenovanog menadžera računa za uspjeh klijenata da bi se uspostavili komunikacijski kanali.</p>	

Usluga	Plan
<p>MCSAP Plus karakteristike: Ove funkcije su ograničene na klijente MCSAP 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> MCSAP 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 MCSAP Plus tima tokom uključivanja. MCSAP 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 MCSAP. Kupac mora u potpunosti učestvovati u procesu definisanja i obezbediti sve tražene materijale u prvih 30 dana nakon potpisivanja ugovora.. Monitori će biti spremni za testiranje u roku od 30 dana od završetka perioda uključivanja. Nakon što je testiranje monitora završeno i Microsoft naznači klijentu da monitori rade uživo, MCSAP 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 koje je definisano gore. Ako klijent nije kreirao slučaj podrške za identifikovani problem, MCSAP Plus tim 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, MSAP Plus će obezbediti 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, MCSAP 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>Preduslovi i pretpostavke</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"> ○ Izvršenje MCSAP i MCSAP Plus usluga od strane kompanije Microsoft zavisi od klijentove saradnje i aktivnog učešća i blagovremenog izvršavanja dodjeljenih odgovornosti. 	

Usluga	Plan
<ul style="list-style-type: none"> ○ Klijent će održavati aktivan plan usluge Microsoft Enterprise Support tokom trajanja svog MCSAP ili MCSAP Plus ugovora. <p>Karakteristike usluge i isporuka</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 ○ 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. <p>Ograničenja i isključenja usluge</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. ○ Pokrivenost MCSAP i MCSAP Plus ne odnosi se na lokalne tehnologije, korisničke uređaje, Microsoftov klijentski softver ili tehnologije za identifikaciju i provjeru autentičnosti. <p>Usklađenost i obim usluga</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pravo korisnika da dobije uslugu MCSAP ili MCSAP Plus, kako je opisano, podleže usaglašenosti sa odredbama i uslovima u Radnom nalogu i ovom opisu usluga. ○ MCSAP i MCSAP Plus usluge 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. <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"> • Usluge od ključne važnosti za Azure Workload i Usluge od ključne važnosti za Azure Workload Plus: <p>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. 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</p>	+

Usluga	Plan
<p>objedinjene podrške istekne ili bude raskinut, usluge povezane sa ovim kritičnim uslugama će takođe biti prekinute istog datuma.</p>	
<p>• Usluge od ključne važnosti za Azure događaje: ranije poznate kao „Microsoft Azure Event Management (AEM)“</p> <p>Usluge od ključne važnosti za Azure događaje, (dalje u tekstu „Azure događaji“), pružaju poboljšanu podršku za klijente tokom njihovih kritičnih planiranih poslovnih događaja. Tim Azure događaja nudi proaktivnu i reaktivnu podršku kako bi osigurao da vaš događaj teče bez problema.</p> <p>Kao deo aktivnosti pre događaja, Tim Azure događaja će procjeniti i upoznati se sa vašim rješenjem, identifikovati moguće probleme i rizike koji utiču na vreme neprekidnog rada i stabilnost i izvršiti preglede kapaciteta i otpornosti na Azure platformi. Tim Azure događaja će procijeniti klijentovo rješenje tokom razdoblja procjene prije događaja i pismeno obavijestiti klijenta o identifikovanim rizicima. Tokom perioda pokrivanja događaja, Tim Azure događaja će biti dostupan 24x7 za pružanje podrške.</p> <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 zahtijevaju 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 Azure događaja podržava kritične poslovne događaje klijenta koji koriste glavne Microsoft Azure usluge. 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. Usluge od ključne važnosti 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 za Azure događaje koliko je potrebno da bi se pokrenuli uzastopno i pokrili celokupno trajanje kritičnog poslovnog događaja.</p> <p>Usluge od ključne važnosti za Azure događaje zavise od dostupnosti resursa. Podrška 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</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Usluga	Plan
<p>kraće obavještenje. Usluge od ključne važnosti za Azure događaje mogu biti otkazane ako klijent nije sposoban da pruži adekvatne resurse ili odgovore tokom cijele isporuke usluge Azure događaja. Detalje o dostupnosti potražite od svog menadžera računa za uspjeh klijenata.</p> <p>Usluge od ključne važnosti za Azure događaje su jedino dostupne kupcima koji imaju rješenja u Azure javnom oblaku. Usluge od ključne važnosti za Azure događaje nisu dostupne klijentima koji imaju okruženja s Azure upravljanjem ili oblak usklađen s nacionalnim propisima. Podrška za usluge od ključne važnosti 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 usluga od ključne važnosti 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 informacije</p>	
<p>• Usluge od ključne važnosti za Bezbednost Plus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usluge od ključne važnosti za Bezbednost Plus („MCSfS Plus“) je usluga koja se nudi u okviru Microsoft Unified usluge sa naprednim mogućnostima i određenim bezbednosnim timovima u okviru podrške i inženjeringa. • Ova usluga je dostupna svim Microsoft Unified klijentima i posebno je prilagođena organizacijama koje koriste portfolio Microsoft bezbednosti. • Proširen je opseg podrške za ključne bezbednosne stubove, uključujući Entra, Intune, Purview (DLP i MIP) i Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI i MDO) sa planovima za ugradnju mnogo više bezbednosnih proizvoda u budućnosti. • Ponuda omogućava klijentima da direktno iznesu svoja najhitnija pitanja podrške timovima bezbednosnog inženjeringa sa posvećenošću pružanju vrhunskih usluga od ključne važnosti i poboljšanju upotrebe bezbednosnih proizvoda naših klijenata. <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>Odgovor kompanije Microsoft na incident sajber bezbjednosti (MSCIR):</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,</p>	+

Usluga	Plan
<p>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>	

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"> Poboljšan stručni nadzor određen za uslugu (EDE): <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> <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"> Pomoć u sticanju detaljnog poznavanja trenutnih i budućih zahtjeva poslovanja i konfiguracije vašeg okruženja informacionih tehnologija radi optimizacije performansi. 	+

Usluga	Plan
<ul style="list-style-type: none"> ○ Dokumentovanje i deljenje preporuka za korišćenje isporuka u vezi sa uslugama podrške (npr. pregledi podrživosti, provjere ispravnosti, radionice, programi procjene rizika). ○ Pomoć pri usklađivanju aktivnosti primjene i radnih aktivnosti sa planiranim i trenutnim primjenama Microsoft tehnologija. ○ Povećanje tehničkih i radnih vještina osoblja u IT sektoru. ○ Razvoj i primjena strategija koje pomažu da se spriječe budući incidenti i povećaju dostupnost sistema za pokrivene Microsoft tehnologije. ○ Pomoć pri otkrivanju osnovnog uzroka incidenata koji se ponavljaju i davanje preporuka za sprečavanje daljih prekida funkcionisanja dodjeljenih Microsoft tehnologija. <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 predušlove i ograničenja za specifične usluge:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. ○ EDE usluge su dostupne tokom standardnog radnog vremena (od 9:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende). ○ EDE usluge su podrška za određene Microsoft proizvode i tehnologije koje ste vi izabrali i koji su navedeni na radnom nalogu. ○ EDE usluge se pružaju za jednu lokaciju za podršku na naznačenoj lokaciji za podršku navedenoj u Radnom nalogu. ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ● Reaktivni stručni nadzor određen za uslugu (REDE): <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>	

Usluga	Plan
<ul style="list-style-type: none"> ○ Održavanje početnog sastanka da bi se razgovaralo o prioritetima i preporukama. Rezultati ovog sastanka dokumentovaće se u vašem planu isporuke usluge. ○ Učešće u podršci za rešavanje incidenata ozbiljnosti problema 1 i ozbiljnosti problema A. ○ Učestvovanje u rešavanju drugih ozbiljnih incidenata podrške na vaš zahtjev. ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ● Reaktivne usluge <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> ● Proaktivne usluge <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> ● Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu <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</p> 	

Usluga	Plan
<p>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"> • Vaše odgovornosti <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"> ○ 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. ○ Pokrenite zahtjeve za incident podrške i aktivno učestvujte s nama u dijagnostici i rešavanju incidenata podrške. ○ Delujte kao administrator svog okruženja. ○ Dajte informacije za otklanjanje poteškoća na zahtjev (na primer, datoteke za ispravljanje grešaka i evidencije praćenja). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Poboljšani odgovor za objedinjenu uslugu: <p>Poboljšani odgovor za objedinjenu uslugu (UER) obezbeđuje ubranu reaktivnu podršku za klijentove Microsoft proizvode i usluge u oblaku sa bržim rutiranjem za sve incidente u kritičnim situacijama (crit sits). Microsoft će dodeliti resurse iz tima za poboljšano upravljanje incidentima koji je određen klijentu za poboljšano reaktivno upravljanje incidentima. Pored ugovora o osnovnoj podršci, klijenti mogu kupiti poboljšani odgovor za ulaznu migraciju ili ga bilo kad dodati tokom trajanja aktivnog ugovora o osnovnoj podršci ulazne migracije za Enterprise.</p> <p>Da bi dobio UER podršku za Microsoft proizvode i usluge u oblaku, klijent mora da pošalje incident telefonom ili putem veba. Ako klijent otvori incident pri ozbiljnosti problema 1 ili ozbiljnosti problema A, njegovi zahtjevi za podršku u rešavanju problema će automatski da budu preusmjereni s poboljšanim vremenom odziva i tim za poboljšano upravljanje incidentima će automatski biti dodjeljen za upravljanje incidentom. Pogledajte grafikon ozbiljnosti incidenata poboljšanog reagovanja objedinjene podrške u Dodatku A za vremena odgovora, isključenja proizvoda i definicije ozbiljnosti.</p> <p>Poboljšano upravljanje incidentima: Usluga poboljšanog upravljanja incidentima je dostupna 24x7x365 za sve zahtjeve za podršku za rešavanje ozbiljnosti problema 1 ili ozbiljnosti problema A. Klijentima se dodjeljuje određena grupa resursa s poznavanjem poslovnih ciljeva i okruženja klijenta. Ovi resursi se dodjeljuju pored tehničkih resursa</p>	+

Usluga	Plan
<p>za rješenje i odgovorni su za nadzor incidentata podrške u svim kritičnim situacijama da bi se potaknulo blagovremeno rješavanje i visoka kvaliteta isporuke podrške. Tim za poboljšano upravljanje incidentima koji je imenovan za klijenta se može kontaktirati direktno emailom 24-7 i osiguraće stalni tehnički napredak dajući klijentu česte ažurirane informacije o statusu i prosleđivanju te plan mera.</p> <p>Za bilo koji incident ozbilnosti 1, član tima za poboljšano upravljanje incidentima će obezbjediti pregled rukovanja incidentima sa klijentom, menadžerom naloga za uspjeh klijenata 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 sarađivati 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>Analiza osnovnog uzroka (RCA) je dostupna za određene tehnologije kompanije Microsoft ali može imati dodatnu naknadu. RCA nije uključen u Unified poboljšani odziv, ali se može zatražiti od klijentovog CSAM ili članova tima za poboljšano upravljanje incidentima tokom incidenta. Član tima za poboljšano upravljanje incidentima će obavestiti klijenta tokom incidenta da li je RCA dostupan za pogodenu Microsoft tehnologiju i da li će izvođenje RCA biti dodatno naplaćeno. Oni će raditi sa klijentovim CSAM kako bi pokrenuli RCA ako je dostupan i eksplicitno zahtjevan od strane klijenta pre zatvaranja incidenta. Klijent će biti odgovoran za rad sa timom kompanije Microsoft da bi se obezbjedili materijali kao što su datoteke dnevnika, tragovi mreže ili drugi dijagnostički rezultati potrebni za sprovođenje RCA.</p> <p>Da bi se osiguralo da klijentov tim za poboljšano upravljanje incidentima ima osnovno znanje o klijentovim ciljevima 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>Imajte na umu da će ovi resursi raditi na daljinu. Usluga poboljšanog upravljanja incidentom se isporučuje na engleskom, kineskom i japanskom jeziku. U ovoj ponudi isporuka usluge poboljšanog upravljanja incidentima po ograničenoj regiji, potrebnom državljanstvu ili odobrenim resursima za isporuku nije moguća.</p> <p>UER reaktivne usluge vam pomažu da riješite problem u Microsoft okruženju i obično se pružaju na zahtjev. Pružene reaktivne usluge su uključene kao neophodne za trenutno podržane Microsoft proizvode i online usluge, osim ako nije drugačije naznačeno u Radnom nalogu klijenta. Cijelokupna reaktivna podrška se isporučuje daljinskim putem.</p> <p>Pored reaktivnih usluga koje su neophodne prema potrebi, određen broj sati za upravljanje reaktivnom podrškom i upravljanje isporukom usluge je uključen za vaš tim za poboljšano upravljanje incidentom i CSAM da bi se koristio za aktivnosti uključivanja, kvartalne sastanke s članom tima za poboljšano upravljanje incidentom i osvrte nakon incidentata na ozbilnost problema 1. Dostupni su češći ili dodatni sastanci</p>	

Usluga	Plan
<p>na zahtjev i uz prethodni dogovor s Microsoftom kad su resursi dostupni ako vi izaberete kupovinu dodatnih sati mimo onih uključenih da bi se pružilo dodatno reaktivno upravljanje podrškom od strane klijentovog tima za poboljšano upravljanje incidentom i menadžera računa za uspjeh klijenata</p> <p>UER treba kupiti samo za lokaciju zemlje osnovne lokacije ako klijent ima ugovor objedinjene podrške za više država. Kao reaktivno poboljšano rješenje, sve UER usluge mogu da se pružaju na daljinu na lokacijama van matičnog računara i na njemu. Uključene sate upravljanja uspjehom i isporukom usluga će dodeliti domaćin i njima će upravljati menadžer naloga za uspjeh klijenta domaćina.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Azure brzi odgovor: <p>Azure brzi odgovor (ARR) pruža ubranu 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 & 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> 	+
<ul style="list-style-type: none"> O365 Engineering Direct: <p>Pružila 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> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Podrška projektanta: <p>Podrška programerima pruža dublju proaktivnu podršku zasnovanu na znanju vezanom za oblak i proizvod tokom životnog ciklusa razvoja aplikacija za programere</p> 	+1

+ - *Dodatne usluge koje se mogu kupiti.*

+¹ - *Dodatne usluge koje se mogu kupiti do određene količine.*

2.6 Podrška u više zemalja

Pregled usluga podrške za više zemalja

Naša podrška za više zemalja nudi pomoć na različitim lokacijama za podršku, kao što je navedeno u vašim radnim nalogima. Ovako je organizovana struktura podrške za više zemalja:

- **Matični računar:** Ovo se odnosi na lokaciju za podršku na kojoj ste se prijavili za bazu objedinjene podrške putem vašeg radnog naloga.
- **Sekundarna lokacija klijenta:** Ovo je lokacija podrške navedena u vašem radnom nalogu, odvojena od lokacije matičnog računara, na kojoj ispunjavate uslove za primanje usluga objedinjene podrške za Microsoft Enterprise na osnovu usluga koje ste kupili za tu lokaciju.

Kako da kupite

Ovaj dokument opisuje dostupne usluge podrške za više zemalja. Konkretno usluge i njihova količina, ako je to primjenljivo, biće detaljno navedene u odgovarajućem Radnom nalogu prema Lokaciji podrške.

Usluge opisane ovde mogu biti isporučene na vaše određene lokacije za podršku u skladu sa radnim nalogom domaćina i, ako je primjenljivo, dodjeljene od strane matičnog računara. Ovo je deo vašeg ugovora sa objedinjenom podrškom za Microsoft Enterprise, uz sledeće izmene:

- **Usluge osnovnog paketa:** Osim ako nije drugačije navedeno, Usluge osnovnog paketa (one koje su označene sa „

- **Reaktivne usluge:** Ove usluge mogu da se pružaju sa udaljenosti na lokacijama uključujući matični računar i na njemu.

Dostupnost opcionih usluga (označenih oznakom „+“ u gornjoj tablici podrške) kako sledi:

- **Proaktivne usluge:**
 - Mogu vam se pružiti Proaktivne usluge, čija količina će biti navedena u Radnom nalogu i dostupna na Lokacijama podrške naznačenim na Radnom nalogu,
 - Proaktivne usluge za lokaciju izuzeća od poreza biće identifikovane u Radnom nalogu za taj ugovor za narednu lokaciju.
 - **Savjetnik za tehničku podršku (STA):** STA usluge biće dostupne na Lokacijama podrške naznačenim u Radnom nalogu.
- **Usluge održavanja – Analiza osnovnog uzroka:** Kupljene usluge biće dostupne osoblju na naznačenim lokacijama podrške.
- **Poboljšana rješenja:** Sve poboljšane usluge i rješenja mogu se kupiti radi korišćenja na Osnovnim ili Narednim lokacijama, u zavisnosti od dostupnosti. Mogu da važe druga ograničenja.
- **Druge kupljene usluge podrške:** Ove usluge biće dostupne na Lokacijama podrške naznačenim u Radnom nalogu.

Dodatni uslovi i podrška za više zemalja

Pored odredbi i uslova navedenih u ovom dokumentu i vašem radnom nalogu, isporuka naših usluga se zasniva na sledećim preduslovima i pretpostavkama:

- **Proaktivne usluge na daljinu:** Osoblju na vašim lokacijama za podršku koje nisu naznačene možemo da odobrimo da učestvuje u daljinskim Proaktivnim uslugama koje su kupljene za Osnovnu ili Narednu lokaciju podrške i navedene u Radnom nalogu. Microsoft zadržava pravo da dozvoli takvo učešće.
- **Razmena proaktivnih kredita:** Proaktivni krediti mogu se razmjenjivati samo između primarnih i sekundarnih lokacija podrške koje su navedene u vašem radnom nalogu, osim kako je napomenuto. Sve razmene će se vršiti na osnovu trenutnih valuta i kurseva za proaktivne kredite na odgovarajućim lokacijama za podršku. Trenutne cijene vam može pružiti vaš predstavnik za Microsoft. Sve razmjene koje rezultiraju djelimičnim proaktivnim kreditima biće zaokružene na najbližu jedinicu. Proaktivni krediti se ne smiju razmjenjivati u ili iz zemalja izuzetaka.
- **Poreske obaveze:** Klijent će isključivo biti odgovoran za plaćanje svih poreza koji nastanu usled distribucije ili razmene kupljenih usluga za podršku između Osnovnih i Narednih lokacija podrške.
- **Promene usluge ili razmene:** Bilo kakve promene ili razmene usluga napravljene tokom trajanja radnog naloga mogu zahtjevati pismeni sporazum.
- **Objedinjeni sistem naplate i podjeljeno fakturisanje:** Ove funkcije su dizajnirane da našim klijentima pruže veću fleksibilnost, udobnost i kontrolu nad njihovim transakcijama. Naš jedinstveni sistem naplate poboljšava efikasnost i tačnost procesa fakturisanja i oporezivanja. U međuvremenu, naša 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.

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 deklariranim 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 učesće 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 otkazuju 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 pristupiti 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 smjernicama za zaštitu podataka. Ako želite da koristimo tehnologije koje nije odobrila korporacija Microsoft, saglasni ste sa tim da ste isključivo vi odgovorni za integritet i bezbjednost korisničkih podataka i da korporacija Microsoft ne preuzima nikakvu odgovornost za korišćenje tih tehnologija.
- **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 podatke o vašim korisnicima na važeću i aktivnu adresu e-pošte kompanije u vezi s proizvodima i funkcijama putem materijala kao što su bezbjednosna ažuriranja, bilteni, blogovi, bezbjednosni brifinzi, komunikacija o uslugama i slična dokumentacija. Vaši će korisnici imati odgovarajući mehanizam za isključivanje takve komunikacije.
- **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:** Određićete 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, određićete 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 saradujete 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 nivo ozbiljnosti incidenta. Treba ih koristiti zajedno sa glavnim tekstom za sveobuhvatno razumijevanje teme.

Reaktivna podrška – Vrste ozbiljnosti incidenata

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

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbiljnost 1</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 komponente¹ - 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 situacije² je dodijeljen</p> <p>Neprekidan rad 24/7³</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 24/7³</p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko vebe</p>
<p>Ozbiljnost A</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 situacije²</p> <p>Neprekidan rad 24/7²</p>	<p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7³</p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko vebe</p>
<p>Ozbiljnost 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>Rad samo tokom radnog vremena⁴</p>	<p>Dodjela odgovarajućih resursa za usklađivanje sa naporima kompanije Microsoft</p> <p>Pristup nadležnom tijelu za promjenu kontrole i odgovor od istog u roku od četiri radna sata</p>

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

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

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

³ 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.

⁴ 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 rešavanje problema, pogledajte situacije ozbiljnosti u tabeli ispod:

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

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
Ozbiljnost A 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 ¹ Brz pristup i odgovor

¹ 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

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

Azure upravljanje događajima – 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
Ozbiljnost 1 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 ² Resurs za kritične situacije je dodijeljen u roku od 30 minuta ili manje. Neprekidan rad po principu 24/7 ¹ 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 ¹ Brz pristup i odgovor
Ozbiljnost A 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	

¹ 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.

² 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 Bezbednost Plus – vrste ozbiljnosti incidenata

Usluge od ključne važnosti za Bezbednostm, Ozbiljnost i situaciju	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Ozbiljnost 1</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 24/7¹</p>	<p>Obavješćavanje vaših viših rukovodilaca, po potrebi</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7¹</p> <p>Brz pristup i odgovor</p>
<p>Ozbiljnost A</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 24/7¹</p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>

¹ 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>Ozbiljnost 1</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</p> <p>Neprekidan rad po principu 24/7¹</p> <p>Pristup iskusnim specijalistima Microsoft korporacije²</p> <p>Brzo prosljeđivanje problema timovima za usluge u oblaku u okviru korporacije Microsoft</p>	<p>Obavještavanje vaših viših rukovodilaca, po potrebi</p> <p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad po principu 24/7¹</p> <p>Brz pristup i odgovor</p>
<p>Ozbiljnost A</p> <p>Kritični poslovni sistem degradiran: Značajan gubitak ili opadanje kvaliteta usluge</p>	<p>Obavještavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</p>	

¹ 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

² 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>Ozbiljnost 1</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 komponente¹ - 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 incidenata²se imenuje automatski</p> <p>Neprekidan rad 24/7³</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 24/7³</p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>
<p>Ozbiljnost A</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 incidenata²se imenuje automatski</p> <p>Neprekidan rad 24/7³</p>	<p>Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad 24/7³</p> <p>Brz pristup i odgovor</p> <p>Prosljeđivanje putem telefonskog poziva ili preko veba</p>

¹ 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.

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

³ 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>Ispravnost rješenja: 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>Usvajanje i planiranje: Pomažemo vam u planiranju i implementaciji tehnologija oblaka 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> <p>Obaveštavamo vas o važnim ažuriranjima proizvoda, bezbjednosti, usluga i funkcija putem tehnoloških i bezbjednosnih ažuriranja.</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

Vodimo vas i pomažemo vam da rešite probleme tehnologije kroz životni ciklus kroz usluge upravljanja životnim ciklusom.	Usluge upravljanja životnim ciklusom	Uverite se da korisnici imaju ažuriran plan upravljanja životnim ciklusom
Izvršno partnerstvo: 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.	Menadžment za odnose sa korisnicima	Prilagodljivi i uspešan odnos između korisnika i kompanije Microsoft

© 2024. 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.