

# Microsoft usluge za poslovne korisnike

Podrška i opis savjetodavnih usluga

Jul 2020

# Sadržaj

1	O ovom dokumentu.....	2
2	Profesionalne usluge društva Microsoft.....	3
	<b>2.1 Usluge planiranja</b> .....	3
	<b>2.2 Usluge primjene</b> .....	3
	<b>2.3 Usluge održavanja</b> .....	3
	<b>2.4 Usluge optimizacije</b> .....	3
	<b>2.5 Obrazovne usluge</b> .....	3
3	Savjetodavne usluge.....	4
	<b>3.1 Kako kupiti</b> .....	4
	<b>3.2 Prilagođene savjetodavne usluge</b> .....	4
	<b>3.3 Pakirane savjetodavne usluge</b> .....	5
	<b>3.4 Opis usluga</b> .....	5
	3.4.1 Usluge planiranja.....	5
	3.4.2 Usluge primjene.....	7
	3.4.3 Usluge optimizacije .....	7
	<b>3.5 Isključenja odgovornosti i ograničenja</b> .....	7
	<b>3.6 Vaše obveze</b> .....	8
4	Usluge podrške.....	9
	<b>4.1 Kako kupiti</b> .....	9
	<b>4.2 Opis usluga</b> .....	10
	4.2.1 Proaktivne usluge.....	10
	4.2.2 Reaktivne usluge .....	15
	4.2.3 Upravljanje pružanjem usluga.....	19
	<b>4.3 Poboljšane usluge i rješenja</b> .....	21
	4.3.1 Namjenska tehnička podrška .....	22
	4.3.2 Brzi odgovor.....	23
	4.3.3 Prilagođena podrška.....	24
	4.3.4 Podrška razvojnog programera .....	25
	4.3.5 Podrška za ključne zadatke .....	26
	<b>4.4 Dodatni uvjeti</b> .....	26
	<b>4.5 Vaše obveze</b> .....	28

# 1 O ovom dokumentu

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

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

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

# 2 Profesionalne usluge društva Microsoft

Profesionalne usluge društva Microsoft pomažu vam da povećate vrijednost organizacije na temelju ulaganja u tehnologiju. Te su usluge dostupne tijekom faza planiranja, primjene, održavanja i optimizacije životnog ciklusa tehnologije, a pružaju rješenja za podatke, mobilnost, produktivnost i računalstvo za vašu lokalnu, hibridnu IT infrastrukturu te za onu u oblaku. Microsoft pruža proaktivne usluge u sljedećim kategorijama:

## 2.1 Usluge planiranja

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

## 2.2 Usluge primjene

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

## 2.3 Usluge održavanja

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

## 2.4 Usluge optimizacije

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

## 2.5 Obrazovne usluge

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

## 3 Savjetodavne usluge

Savjetodavne usluge (konzultantske usluge) angažmani su na temelju projekta kojima se pružaju usluge planiranja, primjene i usvajanja rješenja kojima se potiče vrijednost koju klijenti dobivaju od svojih ulaganja u IT sektoru. Ti angažmani obuhvaćaju usluge, utemeljene na Microsoftovu proizvodu i tehnologijama, u rješenjima za digitalnu strategiju, arhitekturu, planiranje, nadogradnje, migraciju, uvođenje, razvoj aplikacija i podatkovne uvide.

### 3.1 Kako kupiti

Savjetodavne usluge dostupne su kao angažmani utemeljeni na projektu, angažmani s prilagođenim opsegom ili kao usluge s unaprijed određenim opsegom, kako je opisano u nastavku:

Usluga	Definicija
Prilagođene savjetodavne usluge	Prilagođeni angažman sa specifičnim opsegom usluga za određenog klijenta, vremenskim sljedovima i/ili etapama za jedinstvena rješenja.
Pakirane savjetodavne usluge	Angažman s unaprijed određenim opsegom materijala isporučenih u sklopu usluge koji se odnose na mnoge uobičajene poslovne scenarije.

Ključ:  označava stavke koje možete vidjeti na popisu u Radnom nalogu.

### 3.2 Prilagođene savjetodavne usluge

U nastavku slijede dostupna rješenja za prilagodljive usluge. Raspon prilagođenih savjetodavnih usluga naveden je u Radnom nalogu za usluge Enterprise (engl. Enterprise Services Work Order, ESWO) ili Opisu posla (engl. Statement of Work, SOW).

**Aplikacije i infrastruktura** - Računarstvo u oblaku temelj je za omogućavanje digitalne transformacije bilo koje organizacije.

Microsoftove suvremene aplikacijske usluge pomažu u skraćivanju vremena postizanja vrijednosti, uz manji rizik prilikom moderniziranja i integriranja aplikacija te iskorištavanja oblaka, kako bi se pomoglo u suradnji s klijentima višestrukim kanalima i na različitim uređajima.

Uslugama za produktivnost u oblaku pomažemo organizacijama planirati, primijeniti i steći iskustvo radi poboljšanja komunikacije, suradnje i produbljivanja odnosa s klijentima kako bi se generirao uvid u poslovanje te time omogućilo organizacijama da spoznaju punu vrijednost ulaganja u paket Office 365.

**Podaci i umjetna inteligencija (AI)** - Jezgra suvremenog poslovanja jest sposobnost pretvaranja podataka u umjetnu inteligenciju koja potiče konkurentnu prednost. Microsoftova rješenja za poslovne uvide pomažu razvojnim inženjerima i organizacijama da se usmjere prema razvitku umjetne inteligencije putem sveobuhvatnog nadzora, radi predviđanja, primjene i pružanja podrške rješenjima za poslovne i IT organizacije kojima se otvaraju uvidi u podatke uporabom proizvoda kao što su Azure Database Power BI, Office i SQL Server.

**Poslovne aplikacije** - Pomoć s poslovnim aplikacijama koje su dio okruženja povezanih podataka, omogućuju umjetnu inteligenciju i poslovno obavještanje te istovremeno pomažu u digitalizaciji funkcija bitnih za poslovanje, uključujući odnose, prodaju, talente i ljudske procese, operacije i korisničke usluge.

Microsoft nudi široku lepezu savjetodavnih usluga za Microsoft Dynamics 365 za suradnju s korisnicima koja obuhvaća prodaju, usluge i marketing, a pomaže klijentima pretvoriti odnose u prihod uključivanjem digitalnih podataka u svaki posao. Savjetodavne usluge za Microsoft Dynamics 365 Unified Operations pomažu klijentima ubrzati rast optimizacijom operacija i donositi globalne odluke u stvarnom vremenu na temelju podataka.

**Suvremeno radno mjesto** - Kao dio transformacije radnog mjesta, Microsoft može pomoći da vaše radno okruženje drži korak, a omogućuje i svakom stručnjaku u vašoj organizaciji upotrebljavati alat kojim postiže veću produktivnost.

Naša ponuda savjetodavnih usluga za uređaje i mobilnost omogućuje poslovnim organizacijama i voditeljima IT odjela razviti i primijeniti strategije mobilnosti i upravljanja uređajima na razini cijele organizacije koje olakšavaju dublje i bogatije povezivanje sa zaposlenicima i klijentima. Usluge za podatkovne centre i infrastrukturu oblaka također uključuju tehnološka rješenja, ljude i procese kojima IT odjeli lakše pretvaraju podatkovne centre u strateška poslovna sredstva prilagođena specifičnim poslovnim potrebama. Spojeno s

Uslugama za sigurnost i identifikaciju, pružamo i strategije te rješenja kako bi vam pomogli zaštititi IT infrastrukturu, aplikacije i podatke od unutrašnjih i vanjskih prijetnji.

### 3.3 Pakirane savjetodavne usluge

Microsoft nudi savjetodavne usluge za mnoge uobičajene poslovne scenarije utemeljene na iskustvu s planiranjem, uvođenjem i implementacijom Microsoft proizvoda, tehnologije i procesa. Usluge u nastavku nude se u unaprijed određenom opsegu rada s fiksnim trajanjem i pridruženom cijenom.

### 3.4 Opis usluga

#### 3.4.1 Usluge planiranja

🔗 **Usluge u vezi s arhitekturom:** Procjena vaših ciljeva primjene mrežnih usluga kojom se osiguravaju smjernice, planiranje i popravci. Tom se procjenom pruža pomoć u boljem usklađivanju vaših timova i okruženja s najboljim praksama u arhitekturi mrežnih usluga.

**Program Digitalne savjetodavne usluge:** Digitalne savjetodavne usluge kombiniraju digitalne savjetnike sa stručnošću u djelatnosti i poslovanju te pristup društva Microsoft strategijama za doživljaje i inovacije radi osnaživanja organizacija za ostvarivanje digitalnih ciljeva. U partnerstvu s klijentima digitalni savjetnici vode program promjene za izgradnju digitalnog poslovanja.

Digitalne savjetodavne usluge možete kupiti u paketima od približno 200, 400, 800 i 1600 sati angažmana s povremenim ili stalnim savjetnicima. Microsoftov tim za pružanje usluga, uključujući resurse iz Microsoftovih Uslužnih centara za izvrsnost, nadopunjuje pružanje usluge stručnim preporukama za određeno područje ili daje praktične savjete i konkretne smjernice za korištenje Microsoftovih tehnologija.

K tome, dostupni su i sljedeći paketi angažmana Digitalnih savjetodavnih usluga:

↗ **Digitalni savjetodavni paket za digitalni svijet:** angažman pod vodstvom digitalnog savjetnika, usmjeren na poslovni dizajn i uvođenje promjene radi digitalne transformacije, kao dijela klijentovih poslovnih modela u razvoju.

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

**Planiranje rješenja:** strukturirani angažmani namijenjeni tome da Vam pomognu i vode Vas kroz planiranje implementacije za uvođenja Microsoftove tehnologije u lokalnim, hibridnim i okruženjima u oblaku. Te usluge mogu uključivati i procjenu upravljanja dizajnom, sigurnosti, IT operacijama ili promjenom vaših Microsoft tehnologija kako biste lakše isplanirali primjenu svojeg tehničkog rješenja radi zadovoljenja željenih ishoda. Nakon izvršenja usluge možete dobiti izvješće s našom tehničkom procjenom i planom primjene rješenja.

↗ **Usluge planiranja uvođenja radne površine (Desktop Tools Deployment Planning Services, DTDPS):** Osmišljena kao pomoć organizacijama u planiranju učinkovitih uvođenja paketa Visual Studio. Predmetni se angažmani mogu upotrebljavati kako bi se olakšalo osmišljavanje plana i strategija razvoja za prilagođavanje paketa Visual Studio.

↗ **Usluge planiranja uvođenja usluge Azure za javni oblak (Azure Deployment Planning Services for Public Cloud, AZDPS):** Višednevni angažmani koji uključuju obuku, pokazne verzije i planiranje uvođenja. Mogu se usredotočiti na aktiviranje usluge Azure rješenja za pohranu (engl. Azure storage solutions), prijenos aplikacija u Microsoft Azure Infrastructure Services, primjenu mobilnosti organizacije, primjenu paketa Microsoft Operations Management Suite ili primjenu razvojnih i testnih scenarija na virtualnim računalima Microsoft Azure.

↗ **Usluge planiranja uvođenja radne površine (Desktop Tools Deployment Planning Services, DDPS):** Usluge planiranja uvođenja koje nude širok raspon alata za planiranje i unaprijed definiranih aktivnosti angažmana usmjerenih na uvođenje usluga Office 365, Office ili Windows.

↗ **Usluge planiranja uvođenja sustava Dynamics (Dynamics Tools Deployment Planning Services, DYDPS):** Usluge planiranja za primjenu ili nadogradnju sustava Microsoft Dynamics CRM (engl. Customer Relationship Management – upravljanje odnosima s korisnicima), Dynamics CRM Online ili za primjenu rješenja za ERP (engl. Enterprise Resource Planning – planiranje resursa organizacije) sa sustavom Microsoft Dynamics AX.

↗ **Usluge planiranja uvođenja usluge Skype za poslovanje i usluge Exchange (Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services, S&EDPS):** Osmišljene kao pomoć organizacijama u planiranju uvođenja usluge Skype za poslovanje ili usluge Exchange, predmetne usluge pružaju planiranje uvođenja za arhitektonske i operativne aspekte usluga Microsoft Skype za poslovanje ili Microsoft Exchange.

↗ **Usluge planiranja uvođenja upravljanja privatnim oblakom i usluge Virtualizacije (engl. Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services, PVDPS):** Osmišljene kao pomoć pri planiranju učinkovite primjene usluga Systems Center, Windows Server i Hyper-V. Ovi angažmani pružaju široku lepezu usluga planiranja za nadogradnje, migracije, ubrzavanje upravljanja i primjene virtualizacije, kao i primjene ujedinenog upravljanja uređajima.

☞ **Usluge planiranja uvođenja platforme SQL Server (SQL Server Deployment Planning Services, SSDPS):** Usluge su dostupne u višednevnim angažmanima usredotočenim na aktivnosti kao što je nadogradnja na SQL Server, uvođenje platforme SQL Server Business Intelligence i prijenos na SQL Server.

☞ **Usluge planiranja uvođenja sustava SharePoint (engl. SharePoint Tools Deployment Planning Services, SDPS):** Usredotočene na usluge primjene sustava SharePoint i SharePoint Online, predmetne usluge mogu uključivati usluge planiranja za Office 365 FastTrack, usluge planiranja za Upravljanje projektom i portfeljem (engl. Project and Portfolio management, PPM) i usluge planiranja uvođenja sustava SharePoint.

☞ **Korisničko iskustvo:** usluge koje pružaju korisnički doživljaj za vašu liniju poslovnih aplikaciju, donoseći stručnost u izradi ploče scenarija, grafici pokreta, etnografskom istraživanju, osobnoj analizi i analizi scenarija, UX strategiji i dizajnu, vizualnom dizajnu, razvoju korisničkog sučelja, testiranju iskoristivosti i pristupačnosti.

### 3.4.2 Usluge primjene

☞ **Vođenje projekata (Project Governance):** usluga za pružanje upravljanja i nadzora nad vašim projektom, programom ili angažmanom radi osiguravanja uspješne isporuke.

☞ **(Arhitektura rješenja (Solution Architecture):** Usluga koja pruža arhitekturu i dizajn za vaše rješenje na temelju referentnih arhitektura za Microsoftove tehnologije.

☞ **(Pružanje rješenja (Solution Delivery):** usluga za pružanje tehničke primjene, uključujući razvoj, konfiguraciju, migraciju, nadogradnju i uvođenje rješenja utemeljenog na Microsoftovim tehnologijama i njihovu integraciju u klijentovo okruženje.

### 3.4.3 Usluge optimizacije

☞ **Usluge uvođenja:** Usluge podrške pri uvođenju pružaju paket usluga koje vam pomažu procijeniti mogućnost svoje organizacije da izmijeni, nadzire i optimizira promjene povezane s Vašom kupljenom Microsoftovom tehnologijom. To uključuje podršku u razvoju i primjeni vaše usvojene strategije oko ljudske strane promjene. Kao podršku za program uvođenja klijenti dobivaju pristup stručnim resursima i povezanim praksama koje preporučuje Microsoft.

☞ **Upravljanje IT uslugama:** Paket usluga osmišljen kao pomoć u razvijanju postojećeg IT okruženja putem suvremenih pristupa upravljanju uslugama koji omogućuju bolje inovacije, fleksibilnost, kvalitetu i poboljšanja u pogledu radnih troškova. Suvremene usluge za upravljanje IT uslugama mogu se pružiti putem udaljenih ili lokalnih savjetodavnih sesija ili radionica kako bi se osigurala optimiziranost vaših postupaka nadzora, upravljanja incidentima ili korisničke službe, za upravljanje dinamikom usluga utemeljenih na oblaku pri premještanju aplikacije ili usluge u oblak.

☞ **Sigurnosne usluge:** Microsoftov portfelj sigurnosnih usluga uključuje četiri istaknuta područja: sigurnost i identitet u oblaku, mobilnost, bolju zaštitu informacija i sigurnu infrastrukturu. Sigurnosne usluge pomažu klijentima da razumiju kako zaštititi i inovirati svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke s obzirom na unutarnje i vanjske prijetnje.

## 3.5 Isključenja odgovornosti i ograničenja

Naše pružanje usluga temelji se na sljedećim izjavama o isključenju odgovornosti i ograničenjima:



- Digitalne savjetodavne usluge čine samo savjeti i smjernice isključivo u vezi s vašom primjenom i uporabom Microsoftovih tehnologija.
- Licence za proizvode nisu uključene u savjetodavne usluge i moraju se kupiti zasebno.
- Digitalne savjetodavne usluge ne uključuju primjenu proizvoda, rješavanje problema ili podršku u otklanjanju kvara, pregled izvornog koda drugog proizvođača ili tehničko ili arhitektonsko savjetovanje izvan gore opisanih usluga.
- Kad je riječ o izvornom kodu drugog proizvođača, naše usluge ograničene su na analizu samo binarnih podataka, kao što su ispis procesa ili praćenje rada mreže
- U slučajevima kada su posjeti Microsoftovih arhitekata ili resursi tima za pružanje usluga na lokaciji uzajamno dogovoreni i nisu plaćeni unaprijed, naplatit će vam se opravdani putni troškovi i troškovi smještaja.

### **3.6 Vaše obveze**

Uspjeh savjetodavnih angažmana i ispunjavanje naših obveza ovisi o vašoj uključenosti tijekom trajanja programa, uključujući, ali ne ograničavajući se na:

- Dostupnost vaših predstavnika, IT osoblja i resursa, uključujući, hardver, softver, internetsku povezivost i uredski prostor.
- Vaše pravodobno pružanje točnih i potpunih informacija na zahtjev tima za pružanje usluga.
- Pristup informacijama o vašoj organizaciji.
- Pravodobno i učinkovito izvršavanje dodijeljenih obveza.
- Pravodobnim odlukama i odobrenjima vaše uprave.
- Plaćanje putnih troškova i drugih troškova vaših radnika ili izvođača.

## 4 Usluge podrške

Microsoft Unified Support Services (usluge podrške) je sveobuhvatni skup usluga podrške koji pomaže smanjiti troškove, poboljšati produktivnost i uporabu tehnologija za ostvarivanje novih poslovnih prilika u bilo kojem stadiju IT životnog ciklusa. Usluge podrške uključuju:

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

### 4.1 Kako kupiti

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

Stavka	Opis
Osnovni paket	<p>Kombinacija proaktivnih, reaktivnih i upravljanja pružanja usluga koje podržavaju Microsoft proizvode i/ili mrežne usluge za uporabu u vašoj organizaciji. Dostupni kao temeljni ("C"), napredni ("A") i paketi za podršku izvedbe ("P") navedenih u ovom odjeljku.</p> <p>Osnovni paket uključuje usluge označene s "✓" u ovom odjeljku.</p> <p>Ovisno o vašem osnovnom paketu, možda imate pravo na posebne ugrađene proaktivne usluge koje će biti navedene na vašem Radnom nalogu. Surađivat ćemo s vama na identifikaciji ovih usluga prije početka ugovora ili u sklopu planiranja isporuke vaših usluga.</p>
Dodatne usluge	<p>Dodatne usluge podrške možete dodati vašem osnovnom paketu tijekom trajanja vašeg Radnog naloga i označene su s „+“ u ovom odjeljku.</p>
Poboljšane usluge i rješenja	<p>Usluge podrške, koje obuhvaćaju određeni Microsoft proizvod IT sustav kupca, možete dodati vašem osnovnom paketu tijekom trajanja vašeg Radnog naloga i označene su s „+“ u ovom odjeljku.</p>

Ključ: ⚡ označava stavke koje možete vidjeti na popisu u Radnom nalogu.

## 4.2 Opis usluga

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

### 4.2.1 Proaktivne usluge

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

#### Usluge planiranja

Planiranje vrste usluga	Paket		
	C	A	P
<b>Dokaz koncepta</b>		+	+
<b>Usluge tehnološkog savjetovanja</b>			+
<b>Savjetnik za usluge tehnološke podrške</b>			✓

✓ - Uključeno u vaš osnovni paket.

+

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

✦ **Usluge tehnološkog savjetovanja:** Usluge savjetovanja i planiranja za korisnike podrške za performanse kako bi pomogli u dizajniranju, arhitekturi, planiranju implementacije ili operativnih postupaka u odnosu na Microsoftove preporučene prakse. Usluge mogu uključivati prilagođenu usluga planiranja podrške za omogućavanje prilagodbe oblaka. Te se usluge mogu obavljati na licu mjesta ili daljinski pomoću resursa koje je odredio Microsoft.

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

**Usluge primjene**

Primjena vrste usluga	Paket		
	C	A	P
<b>Usluge integracije</b>		+	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

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

**Usluge održavanja**

Održavanje vrste usluga	Paket		
	C	A	P
<b>Procjena na zahtjev</b>	✓	✓	✓
<b>Analiza korijenskog uzroka</b>		+	+
<b>Program procjene</b>		+	+
<b>Provjera stanja sustava</b>		+	+
<b>Izvanmrežna procjena</b>		+	+
<b>Proaktivni nadzor</b>		+	+
<b>Programi proaktivnih operacija (engl. Proactive Operations Programs, POP)</b>		+	+
<b>Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga (RAP kao usluga)</b>		+	+
<b>Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga Plus (RAP kao usluga Plus)</b>		+	+

✓ - Uključeno u vaš osnovni paket.

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

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

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

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

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

☞ **Provjera stanja sustava:** Pregled procjene primjene Microsoft tehnologije u odnosu na naše preporučene postupke. Microsoftov inženjer planira angažman provjere stanja sustava s Vama, provodi pregled, analizira podatke i poslije završetka isporučuje izvješće.

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

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

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

☞ **Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga (RAP kao usluga):** Automatska procjena vaše primjene Microsoft tehnologije s daljinski prikupljenim podacima. Microsoft analizira prikupljene podatke za izrađivanje izvještaja koji sadrži preporuke za ispravljanje.

☞ **Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga Plus (RAP kao Usluga plus):** RAP je usluga koja je omogućena i popraćena prilagođenom radionicom za optimizaciju sustava na vašoj lokaciji, do dva dana, koja je fokusirana na planiranje ispravljanja i prijenos znanja.

## Usluge optimizacije

Optimizacija vrste usluga	Paket		
	C	A	P
Usluge uvođenja			+
Usluge usmjerene na razvoj		+	+

Optimizacija vrste usluga	Paket		
	C	A	P
<b>Upravljanje IT uslugama</b>		+	+
<b>Laboratorijske usluge</b>			+
<b>Usluge ispravljanja</b>		+	+
<b>Sigurnosne usluge</b>		+	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

☞ **Usluge uvođenja:** Usluge podrške pri uvođenju pružaju paket usluga koje vam pomažu procijeniti mogućnost svoje organizacije da izmijeni, nadzire i optimizira promjene povezane s Vašom kupljenom Microsoftovom tehnologijom. To uključuje podršku u razvoju i primjeni vaše usvojene strategije oko ljudske strane promjene. Kao podršku za program uvođenja klijenti dobivaju pristup stručnim resursima i povezanim praksama koje preporučuje Microsoft.

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

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

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

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

☞ **Laboratorijske usluge:** Gdje je to dostupno ovisno o zemljopisnoj lokaciji, Microsoft vam može omogućiti pristup laboratorijima u svrhu pružanja pomoći u razvoju proizvoda, usporedbi proizvoda (metodi benchmarkinga), testiranju proizvoda, izradi prototipa i migracijskim aktivnostima na Microsoft proizvodima.

☞ **Usluge ispravljanja nedostataka:** Izravan angažman s Microsoftovim inženjerom na rezultatima identificiranim tijekom pružanja Usluga procjene. Trajanje svakog angažmana navedeno je u danima u vašem Radnom nalogu i pruža se u partnerstvu s vašim inženjerskim osobljem.

☞ **Sigurnosne usluge:** Microsoftov portfelj sigurnosnih usluga uključuje četiri istaknuta područja: sigurnost i identitet u oblaku, mobilnost, bolju zaštitu informacija i sigurnu infrastrukturu.

Sigurnosne usluge pomažu klijentima da razumiju kako zaštititi i inovirati svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke s obzirom na unutarnje i vanjske prijetnje. Usluge za sigurnost element su prilagođenih programa usluga podrške dostupnih uz dodatnu naknadu i definiraju se u prilogu na koji se poziva vaš radni nalog.

### Obrazovne usluge

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

✓ - Uključeno u vaš osnovni paket.

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

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

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

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

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

### Prilagođene proaktivne usluge

Tipovi prilagođenih proaktivnih usluga	Paket		
	C	A	P
<b>Proaktivni krediti</b>	+	+	+
<b>Prilagođene proaktivne usluge (usluge održavanja, optimizacije i izobrazbe)</b>		+	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

↗ **Proaktivni krediti:** Vrijednost razmjene usluga označene su kao krediti u vašem radnom nalogu. Proaktivni krediti mogu se razmjenjivati za, ili primijeniti na, jednu ili više dodatnih usluga kao što je opisano u ovom dokumentu i u skladu s trenutnom stopom omogućenom od strane

vašeg Microsoft predstavnika za usluge. Nakon odabira dodatne dostupne usluge odbit ćemo vrijednost te usluge od vašeg kreditnog salda zaokruženog na najbližu jedinicu.

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

#### 4.2.2 Reaktivne usluge

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

Tipovi reaktivnih usluga	Paket		
	C	A	P
<b>Savjetodavna podrška</b>	✓	✓	✓
<b>Podrška za rješavanje problema</b>	✓	✓	✓
<b>Upravljanje eskalacijama</b>	✓	✓	✓
<b>Proširena podrška za hitne popravke</b>		✓	✓
<b>Podrška na lokaciji</b>		+	+

✓ - Uključeno u osnovni paket.

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

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

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

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

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

Težina problema određuje razine odgovora u Microsoftu i početne procijenjene rokove za odgovor, kao i vaše obveze. Vi ste obvezni navesti učinak na poslovanje vaše organizacije, a u



konzultaciji s nama Microsoft će odrediti odgovarajuću razinu težine problema. Možete zatražiti promjenu u razini težine problema tijekom razdoblja incidenta ako je to potrebno za poslovne svrhe.

### Odgovor na incidente od glavne podrške

Glavna podrška	Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<b>Standardni poslovni utjecaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umjeren gubitak ili pad kvalitete razine usluga ali je nastavak poslovanja moguć u ograničenom opsegu</li> <li>Neophodna je intervencija u roku od osam sati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv je u roku od osam radnih sati unutar radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>Angažman isključivo unutar radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>Na zahtjev, odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Točne kontaktne informacije o vlasniku sustava s problemom</li> <li>Odgovor unutar 24 sata</li> <li>Ako je zatražena podrška 24 sata dnevno unutar 7 dana, vi morate pružiti prikladne resurse za podršku od 24 sata dnevno u razdoblju od 7 dana<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Kritički poslovni utjecaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</li> <li>Neophodna je intervencija unutar sat vremena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv unutar sat vremena ili brže</li> <li>Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>2</sup></li> </ul>

<sup>1</sup> Radno vrijeme obično je definirano od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu (LST), osim praznicima i vikendima. Radno vrijeme može se neznatno razlikovati u vašoj zemlji.

<sup>2</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da ćemo smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu.

### Napredna podrška za odgovor na incidente

Napredna podrška	Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<b>Standardni poslovni utjecaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umjeren gubitak ili pad kvalitete razine usluga ali je nastavak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv je u roku od osam radnih sati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Točne kontaktne informacije o</li> </ul>

Napredna podrška	Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
	<p>poslovanja moguć u ograničenom opsegu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neophodna je intervencija u roku od četiri sata</li> </ul>	<p>unutar radnog vremena<sup>1</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angažman isključivo unutar radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>• Na zahtjev, odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>2</sup></li> </ul>	<p>vlasniku sustava s problemom</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor unutar 24 sata</li> <li>• Ako je zatražena podrška 24 sata dnevno unutar 7 dana, vi morate pružiti prikladne resurse za podršku od 24 sata dnevno u razdoblju od 7 dana<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Kritički poslovni utjecaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</li> <li>• Neophodna je intervencija unutar sat vremena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv unutar sat vremena ili brže</li> <li>• Resurs za kritične situacije dodijeljen nakon 1 sata</li> <li>• Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>2</sup></li> <li>• Pristup i odgovor tijela nadležnog za nadzor nad promjenama u roku od četiri sata unutar radnog vremena</li> </ul>

<sup>1</sup> Radno vrijeme obično je definirano od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu (LST), osim praznicima i vikendima. Radno vrijeme može se neznatno razlikovati u vašoj zemlji.

<sup>2</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za naše rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da ćemo smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu.

### Podrška izvedbe za odgovor na incidente

Podrška izvedbe	Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<b>Standardni poslovni utjecaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umjeren gubitak ili pad kvalitete razine usluga ali je nastavak poslovanja moguć u ograničenom opsegu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv je u roku od osam radnih sati unutar radnog vremena<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ako je zatražena podrška 24 sata dnevno unutar 7 dana, vi morate pružiti prikladne resurse za podršku</li> </ul>

Podrška izvedbe	Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neophodna je intervencija u roku od četiri sata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angažman isključivo unutar radnog vremena<sup>1</sup></li> <li>• Na zahtjev, odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• od 24 sata dnevno u razdoblju od 7 dana<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Kritički poslovni utjecaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</li> <li>• Neophodna je intervencija u roku od 30 minuta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv je u roku od 30 minuta ili manje</li> <li>• Resurs za kritične situacije dodijeljen je u roku od 30 minuta ili manje</li> <li>• Resursi na vašoj lokaciji dostupni su nakon 24 sata u dogovoru s potrošačem</li> <li>• Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>2</sup></li> <li>• Pristup specijalistima Microsofta i brza eskalacija u suradnji s Microsoft timovima za proizvod<sup>3</sup></li> <li>• Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prikladna komunikacija s vašim glavnim izvršnim direktorima provodi se na naš zahtjev</li> <li>• Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>2</sup></li> <li>• Brzi pristup i odgovor</li> </ul>

<sup>1</sup> Radno vrijeme obično je definirano od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu (LST), osim praznicima i vikendima. Radno vrijeme može se neznatno razlikovati u vašoj zemlji.

<sup>2</sup> Ako ne možete pružiti adekvatne resurse ili odgovore potrebne za naše rješavanje stalnih problema, postoji vjerojatnost da ćemo smanjiti razdoblje od 24 sata i od 7 dana u tjednu

<sup>3</sup> Nije dostupno na svim lokacijama podrške ili za sve Microsoft tehnologije.

**Upravljanje eskalacijama:** Eskalacija omogućuje nadzor svih incidenata vezanih uz podršku za potrebe pravodobnog rješenja i visoke kvalitete podrške. Ispod su navedene usluge upravljanja eskalacijama namijenjene za podršku odgovarajućeg osnovnog paketa:

**Glavna podrška:** Za standardne i kritične incidente vezane za kritične poslovne procese, usluga je dostupna na zahtjev potrošača tijekom radnih sati u udruženu uslugu isporuke resursa. Ovi resursi mogu omogućiti pristup obnovljenim podacima o eskalaciji na vaš zahtjev.

**Napredna podrška i podrška izvedbe:** Prema prethodnim tablicama za standardne poslovne ozbiljne incidente, dostupna je usluga na zahtjev potrošača tijekom radnih sati od strane udružene usluge isporuke resursa koji mogu i pružiti pristup obnovljenim podacima o eskalaciji na zahtjev. Za kritične poslovne ozbiljne incidente, automatski se provodi proces povećane eskalacije i automatski se vrši za naprednu podršku i podršku izvedbe. Resurs Microsofta bit će dodijeljen problemu i preuzet će odgovornost za tehnički napredak tako što pruža informacije o statusu i akcijskom planu.

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

- Proširena podrška za hitne popravke ograničena je na sljedeće vrste proizvoda:
  - Aplikacije: Ured
  - Dinamika: AX, CRM
  - Server: Exchange Server, SQL server, centar sustava (bez Configuration Managera), Windows poslužitelj
  - Sustavi: Windows client, Windows operativni sustavi
- Za redovne informacije o dostupnosti hitnih popravki koje nisu sigurnosne za određene verzije proizvoda pogledajte bilješke o životnom ciklusu proizvoda ovdje.
- Premda ulažemo komercijalno prihvatljive napore da odgovorimo na vaše zahtjeve za hitne popravke koji se ne odnose na zaštitu sigurnosti, potvrđujete da se mogu dogoditi slučajevi u kojima se hitni popravak ne može izraditi niti isporučiti.
- Hitni popravci namijenjeni su rješavanju vaših konkretnih problema i nisu testirani u odnosu na moguću ponovni nastanak konkretnog problema.
- Hitni popravci ne smiju se distribuirati nepovezanim trećim osobama bez našega izričitog pristanka u pisanom obliku.
- Vremena pružanje usluge hitnih popravaka za verzije koje nisu na engleskom jeziku mogu se razlikovati i mogu se primjenjivati naknade za lokalizaciju.
- Nećemo isporučiti dodatne značajke, funkcije, ažuriranja ili izmjene dizajna. Rješavamo samo probleme koji se odnose na odabrani proizvod koji može prouzročiti pad sustava, gubitak podataka ili probleme koji odstupaju od dokumentirane funkcionalnosti proizvoda.

🔗 **Podrška na lokaciji:** Za naprednu podršku u izvedbi, reaktivna podrška na lokaciji pruža pomoć na vašoj lokaciji. Ova usluga podložna je dostupnosti Microsoft resursa i zahtjeva dodatnu naplatu troškova po posjeti na lokaciji.

### 4.2.3 Upravljanje pružanjem usluga

Upravljanje pružanjem usluga (UPS) uključeno je u vaše usluge podrške, osim ako nije ovdje navedeno na drugi način ili u vašem radnom nalogu i ako je navedeno u uslugama podrške za vaš kupljeni osnovni paket. Upravljanje pružanjem dodatnih usluga bit će dodano nakon kupnje dodatnih usluga ili nakon poboljšanja usluga i rješenja.

**Glavna podrška:** UPS usluge pružaju se u digitalnom obliku ili od pomoću udruženog skupa resursa.

**Napredna podrška i podrška izvedbe:** UPS usluge koordiniraju se i pokreću se od strane određenog upravitelja pružanjem usluga koji obavlja funkciju upravitelja tehničkom podrškom (TAM). Ovaj resurs može pružati svoje usluge na daljinu ili na vašoj lokaciji.

### Detalji opsega upravljanja isporukom usluga

Slijedeće SDM usluge dostupne su kao što je određeno u kupljenom osnovnom paketu:

Tipovi usluga upravljanja isporukom usluga	Paket		
	C	A	P
<b>Omogućavanje organizacije korisnika</b>	✓	✓	✓
<b>Vođenje ažuriranja sigurnosti i usluga vezanih uz Microsoft proizvode</b>	✓	✓	✓
<b>Razvoj i upravljanje programima</b>	✓	✓	✓
<b>Učitavanje Unified Support</b>	✓	✓	✓
<b>Program uspjeha u oblaku</b>		✓	✓
<b>Upravljanje odnosima izvršne uprave</b>		✓	✓
<b>Dodatak za upravljanje isporukom usluga</b>		+	+
<b>Upravljanje pružanjem usluga na lokaciji</b>		+	+

✓ - *Uključeno u osnovni paket.*

⊕ - *Dodatna usluga koja se može kupiti.*

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

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

**Razvoj i upravljanje programima:** (Ranije poznat kao Planiranje računa za servis i Upravljanje programom servisa.) Aktivnosti osmišljene za planiranje, predlaganje i upravljanje uslugama programa podrške u vašoj organizaciji kako biste lakše ostvarili veću vrijednost ulaganja u Microsoftovu tehnologiju i usluge.

**Glavna podrška:** Microsoft može preporučiti da koristi mogućnosti uključene u podršku za osnovni paket i ograničene dodatne usluge koje vaša organizacija može kupiti.

**Napredna podrška i podrška izvedbe:** Microsoft može preporučiti razne usluge koje će vam pomoći da postignete ključne poslovne i tehnološke rezultate, koristeći mogućnosti uključene u podršku za osnovni paket, kao i dodatne usluge koje možete kupiti.

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

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

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

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

🔗 **Upravljanje pružanjem usluga na lokaciji:** dostupni su posjeti voditelja pružanja usluga na lokaciji, a mogu zahtijevati dodatnu naplatu po posjetu. Ova usluga podložna je dostupnosti Microsoft resursa.

### 4.3 Poboljšane usluge i rješenja

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

Usluga	Paket		
	C	A	P
<b>Namjenska tehnička podrška</b>		+	+
<b>Brzi odgovor</b>		+	+
<b>Prilagođena podrška</b>		+	+
<b>Napredni razvojni programer</b>		+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>

Usluga	Paket		
	C	A	P
<b>Performansa razvojnog programera</b>			+
<b>Podrška za ključne zadatke</b>		+	+

+ - Dodatna usluga koja se može kupiti.

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

### 4.3.1 Namjenska tehnička podrška

🔗 **Namjenska tehnička podrška (engl. Designated Support Engineering, DSE):** DSE usluge mogu se nabaviti kao predefinirana ponuda ili kao blok prilagođenih sati koji se mogu upotrijebiti za pružanje proaktivnih usluga s određenim opsegom.

Tijekom kupnje dodatnih sati, DSE dodatni satovi za pružanje usluga oduzimaju se od ukupne količine vaših kupljenih sati dok se koriste i isporučuju, oduzima se utemeljeno na količini sati navedenih u cijeni u katalogu.

Predefinirane DSE ponude napravljene su i prilagođene vašem okolišu i pomažu vam u ostvarivanju željenih ciljeva. Ove ponude mogu se fokusirati na područja kao što su Office 365, Azure IaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, DSE Data Analytics i Dynamics 365 i uključuju i potrebne ugrađene predefinirane proaktivne usluge.

Usluge DSE-a usmjerene su na sljedeća područja:

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

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

#### Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu

- Morate imati trenutni Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga kako bi se podržale vaše DSE usluge. Ako je vaš Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga istekao ili je prekinut, vaša DSE usluga će se prekinuti na isti datum.

- DSE usluge dostupne su tijekom normalnih radnih sati (09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, osim praznicima i vikendima).
- DSE uslugama pruža se podrška određenih Microsoftovih proizvoda i tehnologija koje ste odabrali i naveli u radnom nalogu.
- DSE usluge pružaju se za jednu lokaciju podrške na određenoj lokaciji podrške navedenoj u vašem radnom nalogu.

### 4.3.2 Brzi odgovor

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

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

Za vaše Azure komponente, vrijeme odgovora za rješavanje problema napisano je u donjoj tablici i zamjenjuje bilo koje očekivano vrijeme odgovora za podršku osnovnog paketa. Brzi odgovor ne obuhvaća Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple ili Naplatu i pretplatu.

Kupnja brzog odgovora predmet je dostupnosti resursa. Molimo konzultujte svog upravitelja zaduženog za isporuku usluge za pojedinosti o dostupnosti.

Brzi odgovor	Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<b>Kritički poslovni utjecaj</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gubitak ključnog poslovnog procesa i rada ne može se razumno nastaviti</li> <li>• Neophodna je intervencija u roku od 15 minuta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv je u roku od 15 minuta ili manje</li> <li>• Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>1</sup></li> <li>• Pristup Microsoft stručnjaku<sup>2</sup></li> <li>• Brza eskalacija u Microsoft na cloud radnim timovima</li> <li>• Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prikladna komunikacija s vašim glavnim izvršnim direktorima provodi se na naš zahtjev</li> <li>• Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>1</sup></li> <li>• Brzi pristup i odgovor</li> </ul>



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

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

### 4.3.3 Prilagođena podrška

➦ **Prilagođena podrška:** Za dodatnu naknadu, podrška za korisnike pruža ograničenu podršku za određeni broj proizvoda i paketa usluga kojima je istekao rok trajanja u skladu s politikom podrške Microsofta na <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Proizvodi, verzije ili paketi usluga za koje ste kupili podršku za korisnike navedeni su na vašem radnom nalogu.

Cijene za program prilagođene podrške obračunavaju se kao da ste pristupili prvog dana kada je program prilagođene podrške postao dostupan. Primjerice, ako je prilagođena podrška za Dynamics NAV 2009 započela 15. siječnja 2020., a niste se prijavili do 15. travnja 2020., cijena za vaš program i dalje će se obračunavati retroaktivno na utvrđeni datum početka 15. siječnja 2020. godine.

Cijene plaćene za prilagođenu podršku su nepovratne.

#### Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu

- Morate imati trenutni Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga kako bi pristupili uslugama prilagođene podrške. Ako je vaš Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga istekao, prilagođena podrška će se prekinuti na isti datum.
- Morate instalirati i upotrebljavati najnoviji servisni paket za odabrane proizvode navedene u vašem Radnom nalogu prije primanja prilagođene podrške.
- Za sudjelovanje i korištenje podrške korisnika za kupljene proizvode i pristup novostima o sigurnosti i ažuriranjima, morate nam poslati detaljni plan migracije s uređajem i brojem instanca, tromjesečnim prekretnicama za implementaciju i datumom završetka migracije. Ako ne pošaljete plan migracije, možda nećete moći pristupiti materijalima koji se isporučuju u sklopu Prilagođene podrške.
- U svrhu prilagođene podrške uređaj je bilo koja instanca, fizička ili virtualna, na koju klijent želi primijeniti sigurnosno ažuriranje za određeni proizvod. Broj instanca i uređaja mora biti jednak vremenskom razdoblju sigurnosnih ažuriranja ili brzih popravaka i bit će primijenjen prije konačnog broja fizičkih uređaja.
- Podrška korisnika dostupna je na lokaciji podrške navedenoj u vašem radnom nalogu ako je lokacija podrške uključena u ukupni broj vaših instanca i uređaja.
- Prilagođena podrška obuhvaća samo verziju odabranih proizvoda na engleskom jeziku, osim ako je drukčije dogovoreno u pisanom obliku. Ako se obje ugovorne strane usuglase oko podrške na jeziku koji nije engleski, vrijeme podrške može se produljiti radi omogućivanja prijevoda (za što se mogu naplatiti naknade za lokalizaciju).
- Prilagođena podrška pruža podršku za registrirani proizvod i uključuje ažuriranja za probleme sa sigurnošću definirane u centru za sigurnost Microsofta (MSRC) kao kritične. Uz dodatnu naknadu možete kupiti sigurnosna ažuriranja za slabe točke koje MSRC ocijeni kao Važne.
- Prilagođena podrška može se kupiti na godišnjoj osnovi na temelju fiksnih datuma programa usklađenih sa životnim vijekom podrške za proizvod. Bez obzira na vrijeme pristupanja, svi klijenti moraju platiti retroaktivno važeću cijenu u odnosu na datum početka programa, uz retroaktivne cijene koje u potpunosti dospijevaju na plaćanje pri izvršenju ugovora. Osim ako nije drugačije navedeno, tri mjeseca je minimalno razdoblje potrebno za podršku korisnika.

- Korisnici mogu otkazati uslugu podrške u razdoblju od tri mjeseca s prethodnom najavom od minimalno 14 dana prije datuma dospjeća fakture.
- Hitni popravci koji se ne odnose na zaštitu sigurnosti (npr. za probleme s vremenskom zonom ili ljetnim računanjem vremena) također mogu biti dostupni uz dodatnu naknadu.
  - Sigurnosna ažuriranja koja su vam dostupna u okviru ovog programa namijenjena su samo za vašu internu uporabu, što uključuje uporabu u okruženju domaćina za vašu izravnu korist.
  - Sigurnosna ažuriranja ne smiju se distribuirati nepovezanim trećim osobama bez našega izričitog pristanka u pisanom obliku. Možete zahtijevati pristup sigurnosnim ažuriranjima za imenovane kontakt-osobe koje odredite. Obvezujete se obavijestiti nas o bilo kakvim promjenama tih predviđenih kontakt-osoba.
  - Prilagođena podrška ne obuhvaća opciju zahtijevanja dodatnih značajki, funkcija ili izmjena dizajna ili podršku povezanu s jamstvom.
  - Premda ulažemo komercijalno prihvatljive napore da pružimo sigurnosno ažuriranje, potvrđujete da se mogu dogoditi slučajevi u kojima se sigurnosno ažuriranje uključujući Kritična i Važna sigurnosna ažuriranja, ne može izraditi niti isporučiti.
  - Ako kupujete podršku korisnika izravno od Microsofta, možete primijeniti ažuriranja sigurnosno ažuriranja na primijenjene kupljene proizvode, uključujući i proizvode kupljene putem količinske licence Microsofta ili putem ugovora o licenci pružatelja usluga iz Microsofta.
  - Sve zahtjeve za Podršku za rješavanje problema moraju izvršiti telefonom vaši imenovani kontakti.
  - Pristup Microsoftovim resursima za zamjenu sigurnosnih ažuriranja dostupan je samo tijekom trajanja važećeg ugovora o prilagođenoj podršci. Ponovno registriranje i plaćanje važećih tekućih i retroaktivnih cijena programa potrebno je da se ponovo dobije pristup bilo kojim Microsoftovim resursima, uključujući zamjenu sigurnosnih ažuriranja koja su možda preuzeta tijekom registriranja na prilagođenu podršku, ali su kasnije izgubljena, oštećena ili učinjena neupotrebljivim nakon što je istekao rok registriranja. Ponovno registriranje ili pristup sigurnosnim ažuriranjima nije moguć ako je program povučen iz uporabe.

#### 4.3.4 Podrška razvojnog programera

Podrška razvojnog programera omogućuje pristup dugoročnoj tehničkoj podršci baziranoj na deep cloud tehnologiji i tehničkom znanju o cjelokupnom razvitku aplikacije na Microsoft platformama.

Upravitelj razvijanjem aplikacije (ADM) djeluje kao primarni kontakt i fokusiran je na pružanje savjeta o strategijama i metodama razvijanja i o problemima u razvijanju aplikacije do kojih je došlo tijekom korištenja Microsoft proizvoda. ADM se povezuje s nekoliko izvora u Microsoftu i prikuplja informacije o potrebama potrošača.

Kao dio vašeg sporazuma o podršci mogu se kupiti slijedeća rješenja razvojnog programera:

##### **Napredni razvojni programer**

Dostupno za naprednu podršku i podršku izvedbe, podrška naprednog razvojnog programera pruža pristup ciljanim rješenjima namijenjenima za posebne potrebe u razvijanju aplikacija uključujući i modernizaciju aplikacije, interneta stvari (IoT, procjene, ALM/DevOps rješenja, izobrazbe i testiranja).

Preporučuje se određena razina podrške za kupce kojima treba specijalizirana podrška u razvitku različitih područja ili tema vezanih za razdoblje razvijanja aplikacije.

Minimalno sudjelovanje sastoji se od 320 ADM (Application Developer Manager) sati. Manje, prilagođeno sudjelovanje može se izvoditi putem posebnog zahtjeva. Napredna podrška razvojnog programera dostupna je najviše 800 ADM sati.

#### 🔗 **Performansa razvojnog programera**

Dostupno za podršku u provedbi, performansi razvojnog programera pružanje podrške tijekom cjelokupnog procesa razvijanja aplikacije, pružanje pristupa korisnicima arhitekturi clouda, procjeni ranjivosti, ALM/DevOps rješenjima, razdoblju potrebnom za razvijanje sigurnosnih mehanizama, pregledu kodova, performansi i nadzoru, primjeni modernizacije, internetu stvari (IoT), implementaciji i upravljanju, izobrazbi i testiranjima. Preporučuje se određena razina podrške za kupce kojima treba cjelokupna podrška u razvitku kritične poslovne podrške kao i kompleksnih razvojnih okoliša.

Podrška performanse razvojnog programera ima minimalno 800 ADM sati. Manje, prilagođeno sudjelovanje može se izvoditi putem posebnog zahtjeva.

### **4.3.5 Podrška za ključne zadatke**

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

## **4.4 Dodatni uvjeti**

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

- Osnovne reaktivne usluge pružaju se na daljinu za lokaciju(e) vaših naznačenih kontakata podrške. Sve se usluge pružaju na daljinu prema vašim lokacijama u zemlji navedenoj u vašem Radnom nalogu, ako nije drugačije određeno u pisanom obliku.
- Osnovne reaktivne usluge pružaju se na engleskom jeziku, i kada je to dostupno, mogu biti omogućene na jeziku koji govorite. Sve usluge pružaju se na jeziku koji se govori na lokaciji gdje se pružaju Microsoft usluge, ili na engleskom jeziku, osim ako nije dogovoreno na drugi način pismenim putem.
- Pružamo podršku za sve komercijalne verzije, za sve dostupne Microsoft programe i proizvode vezane za online usluge koje ste kupili i koji su navedeni na uvjetima za proizvod objavljenima od strane Microsofta na <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ili na drugim stranicama Microsofta), osim ako na drugi način nije navedeno u radnom nalogu, dodatku ovom opisu savjetodavnih usluga i uslugama podrške ili posebno navedenim uslugama na vašem portalu za online podršku na <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Ne pruža se podrška za predizdanja proizvoda i beta-proizvode, osim ako nije drugačije navedeno u prilogu.
- Sve usluge, uključujući bilo koje dodatne kupljene usluge kao dio i u razdoblju trajanja uvjeta navedenih u radnom nalogu pružaju se i koriste tijekom razdoblja primijenjenog radnog naloga.
- Zakazivanje usluga ovisi o dostupnosti resursa, a radionice mogu biti otkazane ako se ne zadovolje minimalni pragovi za registraciju.

- Na vaš zahtjev možemo putem povezivanja na daljinu pristupiti vašem sustavu kako bismo analizirali probleme. Naše će osoblje pristupati samo onim sustavima koje odobrite. Kako biste mogli upotrebljavati usluge podrške putem povezivanja na daljinu, morate nam omogućiti odgovarajući pristup i potrebnu opremu.
- Neke usluge mogu zahtijevati od nas pohranu, obradu i pristup vašim korisničkim podacima. Tijekom pružanja navedenih usluga koristimo tehnologije odobrene od strane Microsofta koje su usklađene i koje odgovaraju našim politikama i procesima za zaštitu podataka. Ako zahtijevate da upotrebljavamo tehnologije koje nije odobrio Microsoft, razumijete i prihvaćate da ste u potpunosti odgovorni za cjelovitost i sigurnost vaših korisničkih podataka i da Microsoft ne preuzima nikakvu odgovornost u vezi s upotrebom tehnologija koje nije odobrio Microsoft.
- Ako zatražite otkazivanje prethodno navedenih usluga, Microsoft može naplatiti naknadu za prekid ugovora u iznosu od 100 posto cijele usluge; ako je otkazivanje usluga ili promjena rasporeda bila izvedena u razdoblju manjem od 14 dana prije prvog dana isporuke.
- Tijekom kupnje dodatnih usluga možemo zatražiti uslugu upravljanja pružanjem usluge kako bi se izvršila isporuka.
- Ako ste naručili jedan tip usluge i želite je zamijeniti za drugi tip usluge, možete primijeniti jednaku vrijednost na alternativnu uslugu koja je dostupna unutar vašeg osnovnog paketa u skladu s dogovorenim razdobljem pružanja usluge.
- Usluge osiguranja programa i rješavanja incidenata i problema s podrškom pružamo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno (SA PRS incidenti ili „SAB“), mogu se pretvoriti u jednaku vrijednost (kao što je određeno od strane Microsofta) i koristiti u skladu s naknadama namijenjenima za podršku osnovnog paketa, prikladne komponente za stvaranje podrške (DSE) i/ili komponente za napredna rješenja i usluge. Vaš odjel upravljanja resursima pružanja usluge može potvrditi takve vrijednosti i naknade, ako je primjenjivo. Nakon 30 dana od datuma početka pružanja usluge podrške, možemo vam poslati fakturu za jednaku vrijednost bilo kojeg SAB gubitka kojega ste prouzročili takvom konverzijom u skladu s informacijama navedenim u vašem radnom nalogu. Prednosti softverskog jamstva podliježu gore navedenim uvjetima i Uvjetima proizvoda, uključujući, ali ne ograničavajući se na Dodatak B Uvjeta o proizvodu. Daljnji detalji dostupni su i na [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), kao što su promjene pogodnosti podrške za rješavanje problema s početkom veljače 2022. koje će utjecati na prihvatljivost osnovnog paketa ili odgovarajućih komponenti vaš ugovor o podršci i koji mogu rezultirati prilagodbom ekvivalentne vrijednosti događaja.
- U vašoj državi ne moraju biti dostupne sve dodatne usluge. Molimo za dodatne informacije kontaktirajte vašeg predstavnika za pružanje usluga.
- Usluge podrške ograničene su na savjete i smjernice u vezi s kôdom u vašem vlasništvu ili u vlasništvu Microsofta.
- Suglasni ste s tim da je kôd drugog proizvođača kojem nam omogućite pristup isključivo kôd u vašem vlasništvu.
- Podrška ne isporučuje kôd bilo koje vrste osim uzorka kôda.
- Mogu postojati minimalni preduvjeti za platformu za kupljene usluge.
- Usluge podrške ne mogu biti pružene vašim klijentima.

- Ako posjedujete napredni paket ili osnovni paket gdje su posjete na lokaciji dogovorene i nisu prethodno plaćene, naplaćujemo razumne putne i životne troškove.

Dodatni preduvjeti i pretpostavke mogu biti određeni u odgovarajućim Prilozima.

#### 4.5 Vaše obveze

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

- Morate navesti ime administratora koji je odgovoran za pružanje podrške i vođenje vašeg tima i upravljanje svim vašim aktivnostima vezanim uz podršku i interne procese potrebne za slanje izvješća o incidentima.
- Ovisno o vašem osnovnom dolje opisanom osnovnom paketu, možete odrediti reaktivne kontakte za podršku koji mogu stvoriti zahtjeve za podrškom putem web Microsoft web stranice za podršku ili telefonom. Administratori clouda za vaše cloud usluge mogu poslati zahtjeve za cloud podrškom putem prikladnih portala za podršku.
  - Osnovna podrška – do deset (10) kontakata.
  - Napredna podrška - Najmanje pedeset (50) imenovanih kontakata. Možda ste podobni i za dodatne kontakte. Molimo konzultujte svog upravitelja zaduženog za isporuku usluge za pojedinosti o dostupnosti.
  - Podrška za performanse - Uključeni su imenovani kontakti po potrebi.
- Za zahtjeve za podrškom za online usluge, administratori u oblaku, za usluge temeljene na oblaku, moraju podnijeti zahtjeve za podršku putem odgovarajućeg portala za podršku online usluge.
- Prilikom podnošenja zahtjeva za uslugu, vaši kontakti za reaktivnu podršku moraju imati temeljno znanje o problemu koji imate i sposobnost reproducirati problem kako bi pomogli Microsoftu pri dijagnosticiranju i rješavanju problema. Ti pojedinci također moraju poznavati podržane Microsoftove proizvode i vaše Microsoftovo okruženje kako bi mogli pomoći u rješavanju sistemskih problema i pomoći Microsoftu u analiziranju i rješavanju zahtjeva za uslugom.
- Prilikom podnošenja zahtjeva za uslugom, od vaših kontakata za reaktivnu podršku može biti zatraženo da obave postupke utvrđivanja problema i aktivnosti za rješavanje problema, ako to zahtijevamo. U to se, primjerice, ubraja mrežno praćenje, snimanje poruka o pogreškama, prikupljanje podataka o konfiguraciji, izmjene u konfiguraciji proizvoda, instaliranje novih verzija softvera ili novih komponenti ili modificiranje procesa.
- Pristali ste na suradnju s nama kako bi se što kvalitetnije mogli isplanirati pružanje i korištenje usluga koje ste kupili.
- Pristajete da ćete nas obavijestiti o bilo kojim promjenama kontakata navedenih u vašem radnom nalogu.
- Vi ste odgovorni za sigurnosno kopiranje podataka te povrat izgubljenih ili izmijenjenih datoteka uslijed katastrofalnih pogrešaka. Odgovorni ste i za primjenu postupaka potrebnih za zaštitu integriteta i sigurnosti svojeg softvera i podataka.

- Pristajete, gdje je to moguće, sudjelovati u anketama o razini zadovoljstva klijenta o pruženim uslugama koje vam možemo povremeno uputiti.
- Obvezujete se snositi sve putne i druge troškove svojih radnika ili izvođača.
- Od vas može biti zatraženo ispunjavanje određenih odgovornosti u odnosu na uslugu koju ste kupili.
- Tijekom korištenja cloud usluga kao dijela ove podrške, morate ili kupiti ili produžiti postojeću pretplatu ili podatkovni plan za određenu online uslugu.
- Ako imate napredni paket za podršku izvedbe, pristali ste na slanje zahtjeva za proaktivnom uslugom uz neophodne ili primjenjive podatke u roku od najmanje 60 dana prije isteka roka primjenjivog radnog naloga.
- Ako imate napredni paket za podršku izvedbe, pristali ste na to da će naš tim za pružanje usluge na vašoj lokaciji imati pristup razumnoj telefonskoj podršci i internetu te vašem internom sustavu i dijagnostičkim alatima.

© 2020 Microsoft Corporation. Sva prava pridržana. Bilo kakva uporaba ili distribucija ovih materijala bez izričite autorizacije društva Microsoft Corp. strogo je zabranjena.

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

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