

Služby Microsoft Enterprise Services

Popis služeb podpory a konzultačních služeb

září 2022

Obsah

1	O tomto dokumentu	2
2	Služby podpory	3
	2.1 Jak zakoupit	3
	2.2 Popis služeb	4
	Proaktivní služby	4
	Reaktivní služby	9
	Správa poskytování služby	12
	2.3 Rozšířené služby a řešení	14
	Rozšířené určené inženýrství	14
	Azure Rapid Response	15
	Správa událostí Azure	16
	Office 365 Engineering Direct	21
	Vývojářská podpora	21
	Podpora pro zásadní obchodní řešení	22
	2.4 Podpora pro více zemí	22
	Přehled služeb podpory pro více zemí	22
	Jak zakoupit	22
	Další podmínky a ujednání pro podporu pro více zemí	23
	2.5 Další podmínky a ujednání	24
	2.6 Vaše povinnosti	26

1 O tomto dokumentu

Popis služeb podpory a konzultačních služeb Microsoft Enterprise Services obsahuje informace o odborných službách, které nabízí společnost Microsoft.

Prostudujte si popisy služeb, které kupujete, včetně předpokladů, vyloučení záruk, vyloučení odpovědnosti a vašich povinností. Vámi zakoupené služby budou uvedeny v objednávce práce pro služby Enterprise Services (objednávka práce) nebo v jiném popisu služeb, který na tento dokument odkazuje a zahrnuje jej.

Ne všechny služby uvedené v tomto dokumentu jsou k dispozici globálně. Podrobné informace o tom, které služby si můžete ve své oblasti zakoupit, vám poskytne příslušný zástupce pro služby Microsoft. Dostupné služby mohou být měněny.

2 Služby podpory

Služby Microsoft Unified Support Services (služby podpory) představují ucelenou sadu služeb podpory pro podniky, která pomáhá urychlit vaši cestu ke cloudu, optimalizovat vaše IT řešení a za použití technologie realizovat nové obchodní příležitosti v rámci všech fází životního cyklu IT. Služby podpory zahrnují:

- Proaktivní služby pomáhají zlepšovat technický stav vaší infrastruktury a operací IT.
- Správa poskytování služby usnadňuje plánování a implementaci
- Prioritizované služby nepřetržitého řešení problémů poskytují rychlou odezvu za účelem minimalizace výpadku

2.1 Jak zakoupit

Služby podpory jsou dostupné jako základní balíček, navržený jako rozšířená podpora a výkonnostní podpora, nebo ve formě doplňkových služeb či rozšířených služeb a řešení, která jsou k dispozici k zakoupení v rámci stávající smlouvy o základním balíčku v objednávce práce pro Enterprise Services podle níže uvedeného popisu.

Položka	Popis
Základní balíček	<p>Kombinace proaktivních a reaktivních služeb a služeb správy doručení na podporu produktů a/nebo služeb online společnosti Microsoft používaných ve vaší organizaci. Jsou k dispozici ve formě balíčků rozšířené („A“) a výkonnostní podpory („P“), jak je uvedeno v rámci tohoto oddílu.</p> <p>Služby zahrnuté do základního balíčku jsou v rámci tohoto oddílu označené symbolem „✓“.</p> <p>V závislosti na základním balíčku můžete mít nárok na specifické integrované proaktivní služby, což bude uvedeno ve vaší objednávce práce. Tyto služby ve spolupráci s vámi určíme ještě před zahájením platnosti smlouvy nebo v rámci plánování doručení služby.</p>
Doplňkové služby	<p>Jsou k dispozici doplňkové služby podpory, včetně proaktivních služeb, které je možné přidat k základnímu balíčku během období účinnosti vaší objednávky práce a v rámci tohoto oddílu jsou označené znakem „+“.</p>
Rozšířené služby a řešení	<p>Služby podpory, které pokrývají konkrétní produkt Microsoft nebo zákazníkův IT systém, je možné přidat k základnímu balíčku během období účinnosti vaší objednávky práce a v rámci tohoto oddílu jsou označené znakem „+“.</p>

Podpora pro více zemí

Podpora pro více zemí zajišťuje podporu na více pracovištích podpory, jak je popsáno ve vaší objednávce práce (nebo objednávkách práce).

2.2 Popis služeb

V tomto oddílu jsou popsány položky, z nichž se skládá váš balíček podpory. Také jsou uvedeny služby, které mohou být přidány k vašemu základnímu balíčku nebo během období platnosti smlouvy.

Proaktivní služby

Proaktivní služby pomáhají zabraňovat problémům ve vašem prostředí Microsoft a jsou naplánovány tak, aby pomáhaly zajistit dostupnost a dodávku prostředků během období platnosti příslušné objednávky práce. Následující proaktivní služby jsou dostupné podle níže uvedených informací a popsané ve vaší objednávce práce. Pro všechny služby a ve všech zeměpisných oblastech nemusí být poskytovány na místě k dispozici. Pokud dodání nebude výslovně prodáno jako služba na místě, uskuteční se vzdáleně, pakliže nebude písemně a za dodatečný poplatek sjednáno něco jiného.

Služby plánování

Typy služby plánování	Balíček	
	A	P
Ověření koncepce	+	+

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

Ověření koncepce: Služba poskytující důkazy, na jejichž základě může zákazník posoudit realizovatelnost navrhovaného technického řešení. Důkaz může mít formu pracovních prototypů, dokumentů a návrhů, nicméně obvykle se nejedná o služby přímo použitelné v produkčním prostředí.

Služby implementace

Typy služby implementace	Balíček	
	A	P
Služby onboardingu	+	+

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

Služby onboardingu: Přímá spolupráce s pracovníkem společnosti Microsoft za účelem poskytování pomoci s nasazením, migrací, upgradem nebo vývojem funkcí. Tato služba může zahrnovat podporu při plánování a ověřování koncepce nebo výrobní zátěže za použití produktů společnosti Microsoft.

Služby údržby

Typy služby údržby	Balíček	
	A	P
Posouzení na vyžádání	✓	✓
Program posouzení	+	+
Posouzení offline	+	+
Proaktivní monitorování	+	+
Programy Proactive Operations (POP)	+	+
Program posouzení rizika a stavu jako služba (RAP as a Service)	+	+

✓ – zahrnuto jako součást základního balíčku.

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

Posouzení na vyžádání: Přístup k platformě samoobslužného automatizovaného posouzení online, které využívá analýzy protokolu k analýze a posouzení vaší implementace technologií Microsoft. Posouzení na vyžádání se vztahují na omezenou skupinu technologií. Možnost použít tuto službu posouzení na vyžádání je podmíněna aktivní službou Azure a adekvátními datovými limity. Společnost Microsoft může poskytnout asistenci, která umožní počáteční nastavení dané služby. Ve spojení s posouzením na vyžádání a za dodatečný poplatek je k dispozici pracovník společnosti Microsoft přímo u zákazníka (až na dva dny) a pracovník společnosti Microsoft na dálku (max. jeden den). Jejich úlohou je poskytnutí pomoci s analýzou dat a určením priorit pro doporučení ke sjednání nápravy podle smlouvy o poskytování služeb. Posouzení přímo u zákazníka nemusí být v některých zeměpisných oblastech k dispozici.

Program posouzení zabezpečení: Posouzení návrhu, technické implementace, provozu nebo řízení změn technologií Microsoft z hlediska postupů doporučených společností Microsoft. V závěru posouzení budou pracovníci Microsoft spolupracovat přímo s vaší stranou, aby napravili případné problémy a poskytli zprávu obsahující technické posouzení vašeho prostředí, které může vyžadovat plán nápravy.

Posouzení offline: Automatické posouzení implementace technologie společnosti Microsoft, při kterém jsou data shromažďována na dálku nebo pracovníkem společnosti Microsoft v místě vašeho provozu. Shromážděná data jsou analyzována společností Microsoft pomocí nástrojů na pracovišti. Následně vám poskytneme zprávu obsahující naše zjištění a doporučení k nápravě.

Proaktivní monitorování: Poskytnutí nástrojů pro monitorování technických operací a doporučení k vylepšení vašich procesů správy serverových incidentů. Tato služba vám pomůže vytvořit matice incidentů, provést hodnocení hlavních incidentů a vytvořit návrh pro tým udržitelného inženýrského vývoje.

Programy Proactive Operations (POP): Hodnocení vašich plánovacích, návrhových, implementačních nebo provozních procesů provedené společně s vašimi zaměstnanci s ohledem na doporučené postupy společnosti Microsoft. Hodnocení se provádí v místě vašeho provozu nebo vzdáleně pracovníkem podpory společnosti Microsoft.

Program posouzení rizika a stavu jako služba (RAP jako služba): Automatické posouzení implementace technologie Microsoft, při kterém jsou data shromažďována na dálku. Shromážděná data jsou analyzována společností Microsoft za účelem vytvoření zprávy s nálezy, která obsahuje doporučená nápravná opatření. Tato služba je k dispozici pro poskytování na místě nebo pro vzdálené poskytování.

Služby optimalizace

Typy služby optimalizace	Balíček	
	A	P
Služby zajištění přechodu na řešení		+
Služby zaměřené na vývoj	+	+
Správa služeb IT	+	+
Služby zabezpečení	+	+

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

Služby zajištění přechodu na řešení: Podpurné služby zajištění přechodu na řešení poskytují sadu služeb, které vám pomohou vyhodnotit schopnost organizace upravovat, monitorovat a optimalizovat změny související se zakoupenou technologií společnosti Microsoft. Zahrnují podporu při tvorbě a uskutečňování strategie úprav týkající se změn na straně zaměstnanců. Zákazníci mají přístup ke zdrojům s odbornými zkušenostmi, znalostmi a souvisejícími postupy doporučovanými společností Microsoft na podporu jejich programu úprav.

Služby zaměřené na vývoj: Služby, které vašim zaměstnancům pomáhají sestavovat, nasazovat a podporovat aplikace vytvořené za použití technologií společnosti Microsoft.

Přehledy služeb pro vývojáře: Roční posouzení vašich postupů pro vývoj aplikací za účelem poskytnutí pokynů k doporučeným postupům zákazníkům v oblasti vývoje aplikací a řešení na platformách společnosti Microsoft.

Podpora vývoje: Poskytuje pomoc s vytvářením a vývojem aplikací na platformě Microsoft, které zahrnují technologie společnosti Microsoft, se zaměřením na vývojové nástroje a technologie společnosti Microsoft. Je prodávána jako počet hodin uvedený na vaší objednávce práce.

Správa služeb IT: Sada služeb, které vám pomáhají ve zlepšování vašeho staršího prostředí IT za použití moderních přístupů ke správě služeb, které podporují inovaci a zvyšují flexibilitu, kvalitu a snižují provozní náklady. Moderní služby správy služeb IT mohou být poskytovány v rámci vzdálených nebo místních poradenských relací a workshopů, které pomáhají zajistit, že vaše procesy monitorování, správy incidentů nebo service desku jsou optimalizovány pro správu dynamických cloudových služeb při přesunu aplikace nebo služby do cloudu. Správa služeb IT – IT Services Management může být součástí přizpůsobeného programu služeb podpory, je k dispozici za dodatečný poplatek a může být definována v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce.

Služby zabezpečení: Portfolio řešení zabezpečení společnosti Microsoft zahrnuje čtyři oblasti zaměření: cloudové zabezpečení a identita, mobilita, rozšířená ochrana informací a bezpečná

infrastruktura. Služby zabezpečení pomáhají zákazníkům porozumět tomu, jak chránit a inovovat svou infrastrukturu IT, aplikace a data k zajištění ochrany před interními i externími hrozbami. Služby zabezpečení – Security Services mohou být součástí přizpůsobeného programu služeb podpory, jsou k dispozici za dodatečný poplatek a mohou být definovány v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce.

Vzdělávací služby

Typy vzdělávacích služeb	Balíček	
	A	P
Vzdělávání na vyžádání	✓	✓
Webcasty	✓	✓
Relace Chalk Talk	+	+
Semináře	+	+

✓ – zahrnuto jako součást základního balíčku.

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

Vzdělávání na vyžádání: Přístup ke kolekci materiálů online školení a online laboratoří z digitální platformy knihovny seminářů, vyvinuté společností Microsoft.

Webcasty: Přístup ke vzdělávacím relacím hostovaným společností Microsoft, které nabízí široký výběr témat zaměřených na podporu a technologie společnosti Microsoft. Jsou nabízené vzdáleně online.

Relace Chalk Talk: Krátké interaktivní služby, obvykle jednodenní setkání, která zahrnují témata zaměřená na produkt a podporu a jsou prezentována pracovníkem společnosti Microsoft ve formátu lekce a ukázky, a to buď osobně, nebo online.

Semináře: Pokročilá technická školení, která poskytují široký výběr témat zaměřených na podporu a technologie společnosti Microsoft a která jsou prezentována pracovníkem společnosti Microsoft, a to buď osobně, nebo online. Semináře lze zakoupit na základě počtu jednotlivých účastníků nebo jako specifickou jednorázovou službu pro vaši organizaci, v závislosti na specifikaci v objednávce práce. Semináře nelze nahraovat bez výslovného písemného souhlasu společnosti Microsoft.

Další proaktivní služby

Další typy proaktivních služeb	Balíček	
	A	P
Přizpůsobené proaktivní služby (služby údržby, optimalizace a vzdělávací služby)	+	+
Poradce pro oblast podpůrných technologií		✓

Další typy proaktivních služeb	Balíček	
	A	P
Proaktivní akcelerátor	+	+
Určené inženýrství	+	+

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

Uživatelské proaktivní služby: Přizpůsobená činnost prováděná pracovníky společnosti Microsoft. Jejím cílem je poskytnout zákazníkovi online nebo osobně služby, které nejsou popsány v tomto dokumentu. Tato činnost zahrnuje typy služeb údržby, optimalizace a vzdělávací služby.

Poradce pro oblast podpůrných technologií (Support Technology Advisor, STA):

Přizpůsobené služby poskytující hodnocení technologií pro podporu obchodních cílů zákazníka, mimo jiné včetně optimalizace, převzetí nebo možností podpory ohledně pracovní zátěže, poskytované pracovníkem společnosti Microsoft. Tato služba může zahrnovat i poradenství ohledně plánu a technické vedení, přizpůsobené prostředí zákazníka a obchodním cílům.

Proaktivní akcelerátor: Služba řízená pracovníkem společnosti Microsoft skládající se z přizpůsobené sady aktivit, které vám mají pomoci dosáhnout technického nebo obchodního výsledku založeného na cílech, aby se eliminovala rizika nasazení, zvýšila dostupnost nebo optimalizoval výkon řešení. Pracovník společnosti Microsoft určí s využitím programového přístupu sadu aktivit potřebných pro činnost, které mohou mimo jiné zahrnovat analýzu mezer vhodnosti, onboarding, optimalizaci, předávání znalostí, ověření návrhu a plán implementace.

Určené inženýrství (DE): Kurátorovaná a na výsledek orientovaná řešení založená na doporučených postupech a principech společnosti Microsoft, která vám pomáhají urychlit získání hodnoty. S vaším týmem bude úzce spolupracovat přední odborník, který vám bude poskytovat hloubkové technické poradenství a v případě potřeby využívat další odborníky společnosti Microsoft, za účelem pomoci při nasazení a/nebo optimalizaci vašich řešení společnosti Microsoft. Včetně služeb, které sahají od posouzení a plánování přes zvyšování kvalifikace a design až po konfiguraci a implementaci.

Další proaktivní	Balíček	
	A	P
Proaktivní kredity	+	+

Proaktivní kredity: Hodnota vyměnitelných služeb uváděná na vaší objednávce práce v kreditech. Proaktivní kredity lze potom vyměnit za nebo použít na jednu nebo více definovaných doplňkových služeb, jak je popsáno v tomto dokumentu, přičemž platí aktuální sazby poskytnuté příslušným zástupcem služeb Microsoft Services. Po zvolení dostupné doplňkové služby odečteme její hodnotu z vašeho zůstatku kreditů se zaokrouhlením na nejbližší jednotku.

Reaktivní služby

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

Typy reaktivních služeb	Balíček	
	A	P
Poradenství	✓	✓
Podpora řešení problémů	✓	✓
Správa reaktivní podpory	✓	✓
Analýza hlavní příčiny	+	+
Doplněk správy reaktivní podpory	+	+
Rozšířená podpora ve formě oprav hotfix	✓	✓

✓ – zahrnuto jako součást základního balíčku.

+ - doplňková služba, která může být zakoupena.

Poradenství: Telefonická podpora v případě krátkodobých (omezených na 6 a méně hodin) a nepředvídatelných problémů pro odborníky v oblasti IT. Poradenství může zahrnovat rady, návody a předávání znalostí s cílem pomoci vám s nasazením a implementací technologií společnosti Microsoft tak, aby nenastaly obvyklé problémy s podporou a snížila se pravděpodobnost výpadků systému. Do poradenských služeb nespadá architektura, vývoj řešení a scénáře přizpůsobení.

Podpora řešení problémů: Tato pomoc s řešením problémů se specifickými příznaky zjištěnými při použití produktů společnosti Microsoft zahrnuje řešení konkrétního problému, chybové zprávy nebo funkce produktu Microsoft, která nefunguje požadovaným způsobem. Řešení incidentů lze zahájit telefonicky nebo odesláním informací přes web. Požadavky na podporu služeb a produktů, na něž se nevztahuje příslušný online portál podpory služeb, jsou spravovány z online portálu služeb Microsoft.

Definice závažnosti a časy počáteční odezvy odhadnuté společností Microsoft jsou podrobně popsány v následujících tabulkách odezvy.. Pojem „odezva na první zavolání“ je definován jako počáteční neautomatizovaný kontakt po telefonu nebo e-mailem

Na základě vašeho požadavku můžeme spolupracovat s jinými dodavateli technologií, abychom pomohli vyřešit složité problémy plynoucí ze vzájemné funkční spolupráce produktů od více dodavatelů; za podporu svého produktu však odpovídá jeho příslušný poskytovatel.

Závažnost incidentu určuje úroveň reakce společnosti Microsoft, odhadovanou dobu první reakce a vaše povinnosti. Vaší povinností je na základě konzultace s námi určit obchodní dopady na vaši

organizaci a společnost Microsoft přiřadí vhodnou úroveň závažnosti. Pokud to dopad na firmu vyžaduje, můžete si během období účinnosti incidentu vyžádat změnu úrovně závažnosti.

Odezva na incidenty v rámci rozšířené podpory

Rozšířená podpora	Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
Standardní dopad na firmu	<ul style="list-style-type: none"> Střední ztráta nebo zhoršení kvality služeb, ale práce mohou přiměřeně na snížené úrovni pokračovat Vyžaduje pozornost do čtyř hodin 	<ul style="list-style-type: none"> Odezva na první volání do čtyř hodin během pracovní doby¹ Služba jen během pracovní doby¹ Na vyžádání – nepřetržitá služba² 	<ul style="list-style-type: none"> Přesné kontaktní údaje vlastníka případu Reakce do 24 hodin Pokud je požadována nepřetržitá služba, vyhradíte pro ni požadované pracovníky²
Kritický dopad na firmu	<ul style="list-style-type: none"> Ztráta klíčového podnikového procesu, práce nemůže adekvátně pokračovat Vyžaduje pozornost do jedné hodiny 	<ul style="list-style-type: none"> První telefonická reakce do jedné hodiny nebo dříve Po jedné hodině je přiřazen pracovník pro kritické situace Nepřetržitá služba – 24 hodin denně² 	<ul style="list-style-type: none"> Vyhrazení příslušných pracovníků pro zajištění nepřetržité činnosti² Přístup a reakce osoby s oprávněním k řízení změn do čtyř pracovních hodin

¹ Pracovní doba je obvykle definována od 9:00 do 17:30 místního času, s výjimkou státních svátků a víkendů. Pracovní doba se může ve vaší zemi mírně lišit.

² Pokud nezajistíte adekvátní pracovníky nebo nebudete dostatečně reagovat, abychom mohli pokračovat v řešení problému, můžeme být nuceni úroveň nepřetržité služby downgradovat.

Odezva na incidenty v rámci výkonnostní podpory

Výkonnostní podpora	Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
Standardní dopad na firmu	<ul style="list-style-type: none"> Střední ztráta nebo zhoršení kvality služeb, ale práce mohou přiměřeně na snížené úrovni pokračovat 	<ul style="list-style-type: none"> Odezva na první volání do čtyř hodin během pracovní doby¹ Služba jen během pracovní doby¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Pokud je požadována nepřetržitá služba, vyhradíte pro ni požadované pracovníky²

Výkonnostní podpora	Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
	<ul style="list-style-type: none"> Vyžaduje pozornost do čtyř hodin 	<ul style="list-style-type: none"> Na vyžádání je k dispozici nepřetržitá služba² 	
Kritický dopad na firmu	<ul style="list-style-type: none"> Ztráta klíčového podnikového procesu, práce nemůže adekvátně pokračovat Vyžaduje pozornost do 30 minut 	<ul style="list-style-type: none"> Odezva na první zavolání do 30 minut Po 30 minutách nebo méně je přiřazen pracovník pro kritické situace Nepřetržitá služba – 24 hodin denně² Přístup ke zkušeným odborníkům společnosti Microsoft a rychlá eskalace produktovým týmům v rámci společnosti Microsoft³ Podle potřeby – oznámení situace našim výkonným manažerům 	<ul style="list-style-type: none"> Adekvátní komunikace s vašimi výkonnými manažery, pokud bude požadováno naší stranou Vyhrazení příslušných pracovníků pro zajištění nepřetržité činnosti² Rychlý přístup a odezva

¹ Pracovní doba je obvykle definována od 9:00 do 17:30 místního času, s výjimkou státních svátků a víkendů. Pracovní doba se může ve vaší zemi mírně lišit.

² Pokud nezajistíte adekvátní pracovníky nebo nebudete dostatečně reagovat, abychom mohli pokračovat v řešení problému, můžeme být nuceni úroveň nepřetržité služby downgradovat

³ Není k dispozici na všech místech podpory a pro všechny technologie společnosti Microsoft.

Správa reaktivní podpory: Správa reaktivní podpory zajišťuje dohled nad incidenty podpory za účelem zajištění včasného vyřešení a vysoké kvality poskytované podpory. Správa reaktivní podpory se bude využívat pro správu reaktivní podpory všech požadavků na podporu. Níže jsou uvedeny služby poskytované pro odpovídající podporu se základním balíčkem:

Podle výše uvedených tabulek reakce na incidenty je tato služba, určená pro incidenty se závažností standardního dopadu na firmu, dostupná na žádost zákazníka směřovanou během pracovní doby na pracovníky společnosti Microsoft, kteří také mohou na vyžádání poskytovat nové informace o eskalaci. V případě incidentů se závažností kritického dopadu na firmu je aktivován a automaticky vykonán proces rozšířené eskalace pro Rozšířenou a výkonnostní podporu. Přiřazený pracovník Microsoftu zodpovídá za

průběžnou technickou práci směřující k řešení problému tím, že vám poskytne informace o stavu a akčním plánu.

Pro rozšířené pokrytí mimo pracovní dobu si můžete zakoupit dodatečné hodiny správy reaktivní podpory.

Analýza hlavní příčiny: Pokud to je výslovně požadováno před uzavřením incidentu, provedeme strukturalizovanou analýzu možných příčin jednoho incidentu nebo příčin řady souvisejících problémů. Povinností vaší strany je spolupracovat s týmem společnosti Microsoft a poskytnout různé materiály, jako jsou například soubory protokolu, trasování sítě nebo jiný diagnostický výstup. Analýza hlavní příčiny je k dispozici pouze pro určité technologie společnosti Microsoft a mohou se na ni vztahovat další poplatky.

Doplněk správy reaktivní podpory: Můžete se rozhodnout, že si zakoupíte dodatečné hodiny pro poskytování správy reaktivní podpory. Tito pracovníci budou svoji činnost vykonávat na dálku a poskytovat službu v pracovní době v časovém pásmu, které je písemně dohodnuto. Tato služba je poskytována v angličtině, může být poskytována i v jazyce, kterým hovoříte, je-li k dispozici. Tato služba také závisí na dostupnosti pracovníků společnosti Microsoft.

Správa poskytování služby

Správa poskytování služby je součástí vašich služeb podpory (SDM), pokud není uvedeno jinak v tomto dokumentu nebo v objednávce práce, a je určena vámi zakoupenými službami podpory základního balíčku. Doplnkové služby správy poskytování služeb budou přidány při zakoupení doplňkových služeb nebo rozšířených služeb a řešení.

Rozšířená a výkonnostní podpora: Služby správy poskytování služeb (SDM) jsou poskytovány digitálně a určeným správcem účtů podpory úspěchu zákazníků. Tento jmenovaný pracovník může svoji činnost vykonávat na dálku nebo přímo na pracovišti.

Podrobnosti rozsahu správy poskytování služby

Následující služby správy poskytování služby jsou dostupné v závislosti na zakoupeném základním balíčku:

Typy služeb správy poskytování služby	Balíček	
	A	P
Povolení zákaznické organizace	✓	✓
Pokyny k produktům, službám a aktualizacím zabezpečení od společnosti Microsoft	✓	✓
Vývoj a správa programu	✓	✓
Onboarding služby Unified Support	✓	✓
Program úspěchu cloudu	✓	✓
Správa vztahů s vedoucími pracovníky	✓	✓

Typy služeb správy poskytování služby	Balíček	
	A	P
Doplněk správy poskytování služby	+	+
Správa poskytování služeb u zákazníka	+	+

✓ – zahrnuto jako součást základního balíčku.

+ - doplňková služba, která může být zakoupena.

Povolení organizace zákazníka: Pokyny a informace poskytnuté vašemu jmenovanému správci služeb podpory ohledně toho, jak spravovat využívání služeb Unified Support a připravit vás na používání digitálních a reaktivních služeb Unified Support.

Pokyny k produktům, službám a aktualizacím zabezpečení od společnosti Microsoft: Informace, které vám sdělujeme o důležitých připravovaných funkcích a změnách produktů a služeb a o bulletiních zabezpečení pro technologie Microsoft.

Vývoj a správa programu: Činnosti určené pro plánování, navrhování a správu vašich služeb programu podpory napříč celou vaší organizací, které vám pomáhají realizovat vyšší hodnotu z vašich investic do technologie a služeb společnosti Microsoft.

Rozšířená a výkonnostní podpora: Společnost Microsoft může doporučovat různé služby určené k tomu, aby vám pomohly dosahovat klíčových obchodních a technologických výsledků, využívat funkce obsažené ve vaší podpoře se základním balíčkem a doplňkové služby, které si můžete zakoupit.

Onboarding služby Unified Support: Činnosti na podporu vašeho zahájení využívání služeb Unified Support, včetně úvodu do samoobslužných funkcí a jejich propagace na portálu online podpory, s cílem zajistit včasné využívání služeb Unified Support.

Program úspěchu cloudu: Služby plánování a poskytování, které vám mají pomoci dosáhnout konkrétních výsledků cloudu, vám umožňují urychlit implementaci, přijetí a zhodnocení cloudových technologií společnosti Microsoft.

Správa vztahů s vedoucími pracovníky: Sada aktivit zajišťující, aby byl tým podpory společnosti Microsoft v souladu se strategickými prioritami vaší organizace a zapojoval se do aktivit spolu s klíčovými osobami s rozhodovací pravomocí v oblasti obchodu a technologií.

Doplněk správy poskytování služby: Můžete se rozhodnout, že si zakoupíte doplňkové přizpůsobené zdroje správy poskytování služby k poskytování souvisejících služeb (v rámci předem určeného rozsahu práce), které nejsou výslovně popsány v tomto dokumentu. Tyto zdroje (pracovníci) budou svoji činnost vykonávat na dálku nebo přímo na pracovišti. Tato služba také závisí na dostupnosti pracovníků společnosti Microsoft.

Správa poskytování služeb u zákazníka: Můžete si vyžádat návštěvy svého správce účtů podpory úspěchu zákazníků na místě, které mohou vyžadovat další poplatky za návštěvu. Tato služba také závisí na dostupnosti pracovníků společnosti Microsoft. Pokud je poskytována na místě, budou platit níže uvedená omezení.

2.3 Rozšířené služby a řešení

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

Služba	Balíček	
	A	P
Rozšířené určené inženýrství	+	+
Rychlá odezva	+	+
Správa událostí Azure	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+
Vývojářská podpora	+ ¹	+ ¹
Podpora pro klíčové cíle	+	+
Služby podpory kybernetické bezpečnosti	+	+

+ - doplňková služba, která může být zakoupena.

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

Rozšířené určené inženýrství

Rozšířené určené inženýrství (EDE): Vlastní služba, která zajišťuje hluboké a průběžné technické zapojení pro zákazníky se složitými scénáři. Tato nabídka je vymezena tak, aby odpovídala potřebám a výsledkům zákazníka tak, že jim bude poskytnut určený technik, který si vytvoří hluboké znalosti prostředí či řešení zákazníka a bude podporovat obchodní cíle zákazníka, mimo jiné optimalizaci zatížení, přijetí nebo podporovatelnost.

Služby EDE lze zakoupit jako předdefinované nabídky nebo jako blok vlastní pracovní doby, kterou lze využít k dodání vymezených proaktivních služeb.

Jsou-li služby EDE zakoupeny jako počet hodin, pak se počet hodin služeb EDE odečte od vašeho celkového počtu zakoupených hodin tak, jak budou využívány a poskytovány.

Předdefinované nabídky služeb EDE jsou přizpůsobené vašemu prostředí a pomáhají vám dosáhnout požadovaných cílů. Tyto nabídky zahrnují předem definované zabudované proaktivní služby.

Služby EDE jsou zaměřeny na následující oblasti:

- pomáhat udržovat obsáhlý přehled o aktuálních a budoucích požadavcích vaší firmy a konfiguraci prostředí vašich informačních technologií pro optimalizaci výkonnosti
- dokumentace a sdílení doporučení pro používání výsledků souvisejících se službami podpory (například hodnocení podpory, kontroly stavu, semináře a programy na hodnocení rizik)

- zajištění konzistence vašich provozních činností a činností v rámci nasazení s plánovanými a aktuálními implementacemi technologií společnosti Microsoft
- zdokonalení technických a provozních dovedností vašich IT pracovníků
- vyvinout a implementovat strategie k zabránění budoucím incidentům a zvýšit systémovou dostupnost vašich zahrnutých technologií společnosti Microsoft
- Určení hlavní příčiny opakovaných incidentů a poskytnutí doporučení k zabránění budoucích narušení v rámci určených technologií společnosti Microsoft

Bez ohledu na způsob zakoupení služeb EDE jsou pracovníci přiděleni a přiřazeni (se stanovením jejich priority) na základě smlouvy uzavřené mezi stranami během úvodního setkání. Příslušné informace jsou zdokumentovány v rámci plánu poskytování služeb.

Předpoklady a omezení pro konkrétní služby

- Pokud budete chtít požádat o podporu služeb EDE, musíte mít aktuální smlouvu o poskytování služeb Microsoft Unified Support. Pokud platnost vaší smlouvy o poskytování služeb Microsoft Unified Support vyprší nebo bude tato smlouva ukončena, vaše služby EDE budou ukončeny ke stejnému datu.
- Služby EDE jsou k dispozici v běžné pracovní době (od 9:00 do 17:30) místního standardního času, s výjimkou státních svátků a víkendů.
- Služby EDE podporují konkrétní produkty a technologie společnosti Microsoft, které jste vybrali a jsou uvedeny ve vaší objednávce práce.
- Služby EDE jsou poskytovány pro jedno pracoviště podpory v určeném místě podpory podle údajů v objednávce práce.

Azure Rapid Response

Azure Rapid Response: Azure Rapid Response poskytuje urychlenou reaktivní podporu pro vaše cloudové služby tím, že podle potřeby směřuje incidenty podpory na technické odborníky a poskytuje eskalační cestu směrem k týmům provozu cloudové služby.

Aby bylo možné získat služby Azure Rapid Response pro vaše komponenty Microsoft Azure, incidenty je nutno odeslat prostřednictvím příslušného portálu cloudové služby. Vaše požadavky na podporu řešení problémů budou směřovány přímo do fronty podpory Azure Rapid Response, která je obsluhována určeným týmem techniků se znalostmi v oblasti cloudových služeb. Aby měl tento tým základní znalosti o vašem nasazení, musíte poskytnout dokumentaci o základním nasazení Azure a topologii databáze, jakož i plány vyvažování a rovnováhy zátěže, pokud jsou k dispozici. Zatímco řešení incidentů může vyžadovat zdroje od profesionálů standardní podpory, tým Azure Rapid Response si ponechává primární odpovědnost za incidenty 24 hodin, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

Co se týká komponent Azure, doby odezvy v rámci řešení jsou uvedené v tabulce níže a nahrazují veškeré očekávané doby odezvy podpory v rámci základního balíčku. Azure Rapid Response nepokrývá služby Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, komunikační služby Azure, Universal Print, Test base for M365 nebo Microsoft Mesh.

Zakoupení služby Azure Rapid Response závisí na dostupnosti pracovníků. Ohledně podrobností o dostupnosti se prosím poraďte se svým správcem účtů podpory úspěchu zákazníků.

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

¹ Pokud zákazník nezajistí dostatečný počet zaměstnanců nebo nebude dostatečně reagovat, aby společnost Microsoft mohla pokračovat v řešení problému, může být společnost Microsoft nucena snížit stupeň závažnosti

² Služby podpory řešení problémů v rámci Azure Rapid Response jsou dostupné jen v angličtině a japonštině.

Správa událostí Azure

Správa událostí Microsoft Azure Event Management („AEM“): AEM poskytuje rozšířenou proaktivní a reaktivní podporu během kritických obchodních událostí zákazníka.

Kritická obchodní událost, která je v rozsahu a je touto nabídkou podporována, je definována jako krátké, zákazníkem očekávané období s velkým obchodním dopadem na firmu a/nebo vrcholnou poptávkou u zákazníka, které vyžaduje vyšší úroveň dostupnosti a výkonu služby. Kritickým obchodním událostem se může dostat až 5 po sobě jdoucích kalendářních dnů reaktivního pokrytí; zákazníci se mohou rozhodnout zakoupit si tolik kritických obchodních událostí, kolik je zapotřebí, aby běžely po sobě a pokryly celou dobu trvání předpokládané poptávky, pokud bude delší než 5 po sobě jdoucích kalendářních dnů.

Správa událostí Azure závisí na dostupnosti pracovníků, podrobnosti ohledně dostupnosti konzultujte se svým account manažerem pro podporu úspěchu zákazníků. S výjimkou kritických obchodních událostí, které byly naplánovány předem a písemně potvrzeny minimálně 8 kalendářních týdnů před začátkem události, nebude podpora poskytována, pokud s tím společnost Microsoft nebude souhlasit. Pokud se společnost Microsoft rozhodne přijmout událost oznámenou s kratším předstihem, může dle svého uvážení zmenšit rozsah posouzení před událostí.

AEM poskytuje podporu pro kritické obchodní události, které využívají základní služby Microsoft Azure. Každá událost pokrývá jediné řešení Azure, pokud je zapotřebí podpora pro více řešení Azure, musí si

zákazník zakoupit další události. Řešení Azure je definováno jako sada předplatných Azure a prostředků Azure, které se spojují do společného obchodního výsledku za účelem poskytování produktů nebo služeb zákazníkům. Společnost Microsoft zákaznické řešení vyhodnotí během období pro posouzení před událostí a zákazníkovi písemně sdělí zjištěná rizika.

V rámci aktivit před událostí společnost Microsoft:

- Posoudí vaše řešení a seznámí se s ním
- Bude identifikovat možné problémy a rizika ovlivňující dobu provozuschopnosti a stabilitu
- Provádí hodnocení kapacity a odolnosti na platformě Azure

Microsoft poskytne písemnou dokumentaci výsledků tohoto posouzení včetně akcí ke zmírnění možných rizik ovlivňujících dobu provozu a stabilitu.

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

Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
<p>Závažnost 1</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy je mimo provoz:</p> <p>Firma je ohrožena. Úplná ztráta kriticky důležité aplikace nebo řešení</p> <p>Ztráta klíčového podnikového procesu, práce nemůže adekvátně pokračovat</p> <p>Vyžaduje pozornost do 15 minut</p>	<p>Odezva na první zavolání do 15 minut nebo méně a rychlá eskalace uvnitř společnosti Microsoft²</p> <p>Po 30 minutách nebo méně je přiřazen pracovník pro kritické situace.</p> <p>Nepřetržitá služba – 24 hodin denně¹</p>	<p>Oznámení situace vašim výkonným manažerům, pokud to budeme požadovat</p> <p>Přidělení příslušných pracovníků pro zajištění nepřetržité činnosti¹</p> <p>Rychlý přístup a odezva</p>
<p>Závažnost A</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy má snížený výkon:</p> <p>Významná ztráta nebo zhoršení úrovně služeb</p>	<p>Přístup ke zkušeným odborníkům společnosti Microsoft a rychlá eskalace produktovým týmům v rámci společnosti Microsoft</p> <p>Zapojení techniků podpory, kteří znají konfiguraci vašeho řešení. Je-li to relevantní, mohou tito technici pomáhat a zjednodušit proces správy incidentů</p> <p>Podle potřeby – oznámení situace našim výkonným manažerům</p>	

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

² Služby podpory řešení problémů v rámci UEM jsou dostupné jen v angličtině

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

U služby Microsoft Cloud pro maloobchodní zákazníky:

Správa událostí Microsoft Cloud pro maloobchodní zákazníky poskytuje rozšířenou proaktivní a reaktivní podporu během kritických obchodních událostí u služeb Microsoft Cloud pro maloobchodní zákazníky.

Tato nabídka poskytuje podporu událostí zákazníka pouze pro zákazníky, kteří si zakoupili licenci na Microsoft Cloud pro maloobchodní zákazníky. Tato nabídka bude podporovat pouze následující řešení Microsoft Cloud pro maloobchodní zákazníky: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (v předběžné verzi – název se může změnit), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. Podmínky produktů pro uvedená řešení zveřejňuje společnost Microsoft v nepravidelných intervalech na adrese <http://microsoft.com/licensing/contracts> (nebo na nástupnické stránce, kterou společnost Microsoft určí).

Kritická obchodní událost, která je v rozsahu a je touto nabídkou podporována, je definována jako krátké, zákazníkem očekávané období s velkým obchodním dopadem na firmu a/nebo vrcholnou poptávkou u zákazníka, které vyžaduje vyšší úroveň dostupnosti a výkonu služby. Kritickým obchodním událostem se může dostat až 5 po sobě jdoucích kalendářních dnů reaktivního pokrytí; zákazníci se mohou rozhodnout zakoupit si tolik kritických obchodních událostí, kolik je zapotřebí, aby běžely po sobě a pokryly celou dobu trvání předpokládané poptávky, pokud bude delší než 5 po sobě jdoucích kalendářních dnů.

Tato nabídka je závislá na dostupnosti pracovníků, podrobnosti ohledně dostupnosti konzultujte se svým account manažerem pro podporu úspěchu zákazníků. S výjimkou kritických obchodních událostí, které byly naplánovány předem a písemně potvrzeny minimálně 8 kalendářních týdnů před začátkem události, nebude podpora poskytována.

Společnost Microsoft zákaznické řešení vyhodnotí během období pro posouzení před událostí a zákazníkovi písemně sdělí zjištěná rizika.

V rámci aktivit před událostí společnost Microsoft:

- Posoudí vaše řešení a seznámí se s ním, jak je probráno výše
- Bude identifikovat možné problémy a rizika ovlivňující dobu provozuschopnosti a stabilitu
- Provede hodnocení kapacity a odolnosti na platformě Azure
- Zajistí poradenství ohledně osvědčených postupů v oboru od určených technických a provozních pracovníků

Microsoft poskytne písemnou dokumentaci výsledků tohoto posouzení včetně doporučených akcí a osvědčených postupů v oboru ke zmírnění možných rizik a problémů ovlivňujících dobu provozu a stabilitu.

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

Pokud událost zahrnuje cloudové řešení D365 nebo M365, měly by být během události žádosti o služby související s událostí u těchto řešení podávány přes Centrum řešení, včetně výběru produktu, kde se problém objevil, a dle plánu podpory „D365 Event“ v případě žádostí souvisejících s D365.

U produktů Azure:

Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
<p>Závažnost 1</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy je mimo provoz:</p> <p>Firma je ohrožena. Úplná ztráta kriticky důležité aplikace nebo řešení</p> <p>Ztráta klíčového podnikového procesu, práce nemůže adekvátně pokračovat</p> <p>Vyžaduje pozornost do 15 minut</p>	<p>Odezva na první zavolání do 15 minut nebo méně a rychlá eskalace uvnitř společnosti Microsoft²</p> <p>Po 30 minutách nebo méně je přiřazen pracovník pro kritické situace.</p> <p>Nepřetržitá služba – 24 hodin denně¹</p>	<p>Oznámení situace vašim výkonným manažerům, pokud to budeme požadovat</p> <p>Přidělení příslušných pracovníků pro zajištění nepřetržité činnosti¹</p> <p>Rychlý přístup a odezva</p>
<p>Závažnost A</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy má snížený výkon:</p> <p>Významná ztráta nebo zhoršení úrovně služeb</p>	<p>Přístup ke zkušeným odborníkům společnosti Microsoft a rychlá eskalace produktovým týmům v rámci společnosti Microsoft</p> <p>Zapojení techniků podpory, kteří znají konfiguraci vašeho řešení. Je-li to relevantní, mohou tito technici pomáhat a zjednodušit proces správy incidentů</p> <p>Podle potřeby – oznámení situace našim výkonným manažerům</p>	

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

² Služby podpory řešení problémů v rámci AEM jsou dostupné jen v angličtině

U všech ostatních produktů budou odezvy na incident odpovídat následujícímu:

Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
<p>Závažnost 1</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy je mimo provoz:</p> <p>Firma je ohrožena. Úplná ztráta kriticky důležité aplikace nebo řešení.</p> <p>Vyžaduje okamžitou pozornost</p>	<p>Komponenty Azure¹</p> <p>odezva na první zavolání do 15 minut nebo méně</p> <p>Všechny další produkty a služby – odezva na první zavolání do jedné hodiny nebo méně</p> <p>Přiřazen pracovník pro kritické situace²</p> <p>Pracovníci na vašem pracovišti, po 24 hodinách, se souhlasem zákazníka</p> <p>Nepřetržité úsilí 24 h/7 dní v týdnu³</p> <p>Rychlá eskalace uvnitř společnosti Microsoft produktovým týmům</p> <p>Podle potřeby – oznámení situace našim výkonným manažerům</p>	<p>- Oznámení situace vašim výkonným manažerům, pokud to budeme požadovat</p> <p>Přidělení příslušných zaměstnanců, aby bylo možné zajistit nepřetržité úsilí³</p> <p>Rychlý přístup a odezva</p> <p>Oznámení telefonicky nebo na webu</p>
<p>Závažnost A</p> <p>Kriticky důležitý systém firmy má snížený výkon:</p> <p>Významná ztráta nebo zhoršení úrovně služeb</p> <p>Vyžaduje pozornost do jedné hodiny</p>	<p>První telefonická reakce do jedné hodiny nebo dříve</p> <p>Přiřazen pracovník pro kritické situace²</p> <p>Nepřetržité úsilí 24 h / 7 dní v týdnu²</p>	<p>Přidělení příslušných zaměstnanců, aby bylo možné zajistit nepřetržité úsilí³</p> <p>Rychlý přístup a odezva</p> <p>Oznámení telefonicky nebo na webu</p>

<p>Závažnost B</p> <p>Střední dopad na firmu:</p> <p>Střední ztráta nebo zhoršení kvality služeb, ale práce mohou přiměřeně na snížené úrovni pokračovat</p> <p>Vyžaduje pozornost v průběhu dvou pracovních hodin⁶</p>	<p>První telefonická reakce do dvou hodin nebo dříve</p> <p>Úsilí pouze během pracovní doby⁴</p>	<p>Přiřazení příslušných zaměstnanců, kteří odpovídají úsilí společnosti Microsoft</p> <p>Přístup a reakce osoby s oprávněním k řízení změn do čtyř pracovních hodin</p> <p>Oznámení telefonicky nebo na webu</p>
<p>Závažnost C</p> <p>Méně významný dopad na firmu:</p>	<p>První telefonická reakce do čtyř hodin nebo dříve</p> <p>Úsilí pouze během pracovní doby⁴</p>	<p>Přesné kontaktní údaje vlastníka případu</p> <p>Reakce do 24 hodin</p> <p>Oznámení telefonicky nebo na webu</p>

Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
<p>Služba v podstatě funguje s menšími nebo žádnými omezeními</p> <p>Vyžaduje pozornost do čtyř pracovních hodin⁶</p>		

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

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

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

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

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: Poskytuje rozšířenou podporu pro základní workloady vašich produkčních uživatelů Microsoft Office 365, která zahrnuje prioritní přístup k technickému týmu Office 365. Tato služba bude k dispozici pro uvedené(ho) uživatele, je k dispozici za dodatečný poplatek a je definována v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce.

Vývojářská podpora

Vývojářská podpora: Poskytuje technickou podporu založenou na cloudu a znalostech produktů zahrnujících celý životní cyklus vývoje aplikací pro vývojáře zákazníka, kteří vytváří, nasazují a podporují aplikace na platformě společnosti Microsoft.

Vývojářská podpora zahrnuje komplexní podporu poskytující zákazníkům služby v oblasti architektury cloudu, posouzení chyb zabezpečení, řešení ALM/DevOps, životního cyklu vývoje zabezpečení, revize kódu, výkonu a monitorování, modernizace aplikací, implementace a správy IoT, školení a testování. Vývojářská podpora je k dispozici za dodatečný poplatek.

Podpora pro zásadní obchodní řešení

Podpora pro zásadní obchodní řešení: Poskytuje vyšší úroveň podpory pro definovanou sadu produktů a služeb online společnosti Microsoft, které tvoří vaše důležité obchodní řešení, podle zadání v objednávce práce. Podpora pro klíčové cíle poskytuje přizpůsobený program služeb podpory, je k dispozici za dodatečný poplatek a je definována v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce.

Služby podpory kybernetické bezpečnosti: Poskytují specializovanou pomoc v souvislosti s kybernetickou bezpečností jak na základě reaktivního, tak i proaktivního scénáře („služby kybernetické bezpečnosti“). Tyto služby pomáhají zmírňovat riziko cílených kybernetických útoků, lépe se připravit na krizové situace v oblasti zabezpečení, vyšetřovat je a zvládnout aktivní ohrožení bezpečnosti. Služby kybernetické bezpečnosti poskytují přizpůsobený program služeb podpory a mohou být k dispozici za dodatečný poplatek definovaný v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce.

2.4 Podpora pro více zemí

Přehled služeb podpory pro více zemí

Ve spojení se službami podpory Microsoft Unified Enterprise Support vám podpora pro více zemí zajišťuje podporu na více pracovištích podpory, jak je popsáno ve vaší objednávce práce (nebo objednávkách práce). Následuje popis struktury podpory pro více zemí:

- **Hostitel:** Jedná se o pracoviště podpory, na kterém jste ve vaší objednávce práce se společností Microsoft uzavřeli smlouvu pro služby Unified Support. Není-li uvedeno jinak, bude se jednat o primární pracoviště vašeho určeného správce účtů podpory úspěchu zákazníků.
- **Následné pracoviště podpory:** Jedná se o pracoviště podpory určené ve vaší objednávce práce, kde vám mají být poskytovány služby podpory Microsoft Unified Enterprise Support Services, které se liší od hostitelského pracoviště podpory a které má nárok na služby, které jste pro dané pracoviště zakoupili.

Jak zakoupit

Tato SCSD popisuje služby podpory pro více zemí, které jsou k dispozici. Konkrétní služby a případně s nimi spojené množství budou uvedeny v související objednávce práce dle pracoviště podpory.

Zde popsané služby mohou být poskytovány na vašich pracovištích podpory určených ve vaší objednávce práce hostitele a mohou být přiděleny hostitelem v rámci vaší smlouvy o podpoře Microsoft Unified Enterprise Support s následujícími úpravami:

- **Základní balíček služeb:** Pokud není uvedeno jinak, budou služby základního balíčku (ty, které jsou označeny „✓“) k dispozici pro vaše určená pracoviště podpory nebo tak, jak je pracovištěm podpory přidělí hostitel v objednávce práce hostitele.
- **Reaktivní služby:** Reaktivní služby mohou být poskytovány vzdáleně i jiným pracovištěm než jen hostiteli.
- **Správa poskytování služeb (SDM):** Jak je stanoveno ve vaší objednávce práce, lze SDM poskytovat na hostitelském i následném pracovišti podpory. Dostupnost služeb SDM, které jsou obsaženy ve vašem základním balíčku, přidělí hostitel a bude ji spravovat správce účtů podpory úspěchu zákazníků hostitele. Poskytování SDM bude omezeno na pracovní dobu pracoviště hostitele. Doplňkové služby SDM lze požadovat při zakoupení doplňkových služeb nebo rozšířených služeb a řešení.
 - **Doplňková SDM:** Pracovníky pro doplňkovou SDM lze zakoupit pro hostitelské nebo následné pracoviště podpory, jak je uvedeno v objednávce práce, a tito budou vysláni na

určené pracoviště podpory. To závisí na dostupnosti pracovníků a výše uvedených podmínkách.

Dostupnost volitelných služeb (těch, které jsou ve výše uvedených tabulkách podpory označeny „+“) je následující:

- **Proaktivní služby**
 - Můžete mít nárok na proaktivní služby, jejichž množství bude uvedeno ve vaší objednávce práce a které budou k dispozici na pracovištích podpory uvedených ve vaší objednávce práce kromě těch, která se nachází v zemích podléhajících výjimkám.
- **Služby údržby – analýzy hlavní příčiny:** Zakoupené služby budou k dispozici zaměstnancům na určených pracovištích podpory.
- **Poradce pro oblast podpůrných technologií (Support Technology Advisor, STA):** Služby STA budou k dispozici na pracovištích podpory uvedených ve vaší objednávce práce kromě zemí podléhajících výjimkám a závisí na dostupnosti pracovníků.
- **Rozšířené služby a řešení:** Všechny rozšířené služby a řešení lze zakoupit tak, aby byly používány buď na hostitelském pracovišti, nebo na následných pracovištích podpory. V závislosti na dostupnosti. Mohou platit další omezení.
- Další zakoupené služby podpory budou k dispozici na pracovištích podpory uvedených ve vaší objednávce práce.

Další podmínky a ujednání pro podporu pro více zemí

Kromě podmínek a ujednání uvedených zde a ve vaší objednávce práce je naše poskytování služeb, jak je zde popsáno, založeno na následujících podmínkách a předpokladech:

- Můžeme personálu na neurčených pracovištích podpory povolit účast ve vzdálených proaktivních službách, které byly zakoupeny pro hostitelské nebo následné pracoviště podpory a uvedeny v objednávce práce. Tato účast bude podvolena dle vlastního uvážení společnosti Microsoft.
- Proaktivní kredity lze vyměňovat pouze mezi hostitelskými a následnými pracovišti podpory uvedenými ve vaší objednávce práce, není-li uvedeno jinak. Všechny výměny se uskuteční na základě aktuálních měn a sazeb za proaktivní kredity na příslušných pracovištích podpory. Aktuální sazby vám může poskytnout příslušný zástupce pro služby Microsoft. Veškeré změny, které budou mít za následek necelé proaktivní kredity, se zaokrouhlí na nejbližší jednotku. Proaktivní kredity nelze vyměňovat do zemí podléhajících výjimkám ani z nich.
- Zákazník ponese výhradní odpovědnost za veškeré daňové závazky, které vzniknou z důvodu distribuce nebo výměny zakoupených služeb podpory mezi hostitelskými a následnými pracovišti podpory.
- Změny služeb nebo výměny uskutečněné během doby platnosti objednávky práce mohou vyžadovat písemnou smlouvu.

- **Konsolidace fakturace:** Není-li uvedeno jinak, bude vystavena jediná faktura na splatnou částku, včetně všech služeb pro všechna pracoviště podpory uvedená ve vaší objednávce práce. Daně budou založeny na posouzení podepisující osoby společnosti Microsoft a vašeho pracoviště hostitele. Zákazník ponese výhradní odpovědnost za veškeré další splatné daně.
- **Výjimky konsolidace fakturace:** Služby zakoupené pro poskytování v Indické republice, Čínské lidové republice, Čínské republice (na Tchaj-wanu), Čínské republice (v Hongkongu), v Korejské republice, Japonsku, na Novém Zélandu, v Macau a Austrálii (**všechny země podléhající výjimkám**) musí mít samostatnou objednávku práce uvádějící služby, které mají být poskytovány na tomto pracovišti podpory. Služby budou fakturovány příslušnému pracovišti podpory a budou zahrnovat příslušnou místní daň.

2.5 Další podmínky a ujednání

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

- Základní balíček reaktivních služeb je poskytován vzdáleně k místům vámi určených kontaktů podpory. Nebude-li písemně stanoveno jinak, všechny vaše služby umístěné v zemi uvedené ve vaší objednávce práce jsou poskytovány vzdáleně.
- Základní balíček reaktivních služeb je poskytován v angličtině, a pokud je k dispozici, může být poskytován i v jazyce, kterým hovoříte. Nebude-li písemně stanoveno jinak, všechny služby jsou poskytovány v jazyce, kterým se mluví v místě služeb společnosti Microsoft, které služby poskytuje, nebo v angličtině.
- Poskytujeme podporu pro všechny verze komerčně vydávaného, obecně dostupného softwaru a služeb online společnosti Microsoft, které jste zakoupili na základě deklarovaných licencovaných prováděcích smluv a smluv a/nebo ID fakturačního účtu v příloze A k své objednávce práce a jsou uvedené v podmínkách produktů, jež společnost Microsoft čas od času zveřejňuje na adrese <http://microsoft.com/licensing/contracts> (nebo na webu následníka, kterého určí společnost Microsoft). Výše uvedené platí, pokud není uvedeno jinak v objednávce práce, dodatku pro tento popis služeb podpory a konzultačních služeb nebo pokud není konkrétní podpora vyňata na portálu podpory online na adrese <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Není-li v připojeném dodatku uvedeno jinak, podpora pro předběžné verze a betaverze produktů není poskytována.
- Všechny služby, včetně dalších služeb zakoupených během doby platnosti objednávky práce podpory a v rámci této objednávky, propadnou, pokud nebudou během období platnosti příslušné objednávky práce využity.
- Plánování služeb závisí na dostupnosti pracovníků a semináře mohou být zrušeny, pokud není splněn požadavek minimálního počtu zaregistrovaných účastníků.
- Na základě vaší žádosti můžeme za účelem analýzy potíží získat přístup k vašemu systému prostřednictvím vzdáleného připojení. Naši pracovníci budou mít přístup k pouze k systémům, ke kterým jim poskytnete oprávnění. Pro využití asistence formou vzdáleného připojení nám musíte poskytnout příslušný přístup a potřebné vybavení.
- Některé služby mohou vyžadovat uchovávání, zpracovávání a přístup k vašim zákaznickým datům. Pokud tak činíme, využíváme technologie schválené společností Microsoft, které vyhovují našim zásadám a procesům ochrany dat. Požadujete-li, abychom využívali

- technologie, které nejsou schválené společností Microsoft, berete na vědomí a souhlasíte, že nesete výhradní odpovědnost za integritu a bezpečnost vašich zákaznických dat a společnost Microsoft nepřijímá žádnou odpovědnost v souvislosti s užíváním těchto jí neschválených technologií.
- Pokud požádáte o zrušení dříve naplánované služby, společnost Microsoft je oprávněna odečíst si poplatek za zrušení, a to až do výše 100 % ceny služby, pokud zrušení nebo změna plánu nastala na základě oznámení zaslaném méně než 14 dní před prvním dnem poskytování služby.
 - Při nákupu doplňkových služeb můžeme pro účel zajištění služby vyžadovat zahrnutí správy poskytování služby.
 - Pokud jste si objednali jeden typ služby a chcete jej vyměnit za jiný typ služby, můžete použít ekvivalentní hodnotu na alternativní službu, která je k dispozici v základním balíčku, se souhlasem příslušného správce poskytování služby.
 - Software Assurance Benefits 24x7 Problem Resolution Support Incidents (dále jen SA PRS Incidents nebo „SAB“) mohou být převedeny na ekvivalentní hodnotu (stanovená společností Microsoft) a použity na poplatky za podporu v rámci základního balíčku, vhodné složky Rozšířeného určeného inženýrství (EDE) a/nebo vhodné složky rozšířených služeb a řešení. Váš zdroj poskytování služeb může takové hodnoty a poplatky potvrdit, pokud se uplatňují. Po 30 dnech od data zahájení podpory a/nebo od data několikaletého výročí podpory vám můžeme fakturovat ekvivalentní hodnotu jakéhokoli schodku SAB, který budete chtít takto převést, jak je uvedeno v objednávce práce. Software Assurance Benefits podléhají podmínkám zde uvedeným a podmínkám produktů, mimo jiné včetně Přílohy B o podmínkách produktů. Bližší informace, jako jsou například změny výhody Problem Resolution Support od února 2023, které ovlivní vhodnost základního balíčku nebo vhodných složek vaší smlouvy o poskytování podpory a které mohou mít za následek vyrovnání na odpovídající hodnotu incidentu, jsou dostupné na adrese www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits.
 - Některé doplňkové služby nemusí být ve vaší zemi dostupné. Podrobnosti zjistíte od příslušného správce poskytování služby.
 - Souhlasíte, že jediný kód jiného subjektu než Microsoft, ke kterému nám poskytnete přístup, je kód, který vlastníte.
 - Služby mohou zahrnovat výsledky služeb, poradenství a vedení související s kódem, jehož vlastníkem jste vy nebo společnost Microsoft, nebo přímé poskytování jiných služeb podpory.
 - Při poskytování reaktivních služeb neposkytuje společnost Microsoft kromě ukázkového kódu žádný jiný kód.
 - Zákazník převezme veškerou odpovědnost a rizika související s implementací a údržbou jakéhokoli kódu poskytnutého při poskytování služeb podpory.
 - Mohou existovat minimální požadavky na platformu pro zakoupené služby.
 - Služby není možné poskytovat prostřednictvím vašich zákazníků.

- Pokud máte základní balíček s rozšířenou nebo výkonnostní podporou a v případech, kdy jsou návštěvy přímo na pracovišti vzájemně dohodnuté a nejsou předplacené, budeme vám účtovat přiměřené cestovní výdaje a životní náklady.
- Veškeré služby podpory GitHub (GitHub Support Services) poskytuje společnost GitHub, Inc., plně vlastněná dceřiná společnost společnosti Microsoft Corporation. Bez ohledu na jakákoli protichůdná ustanovení ve vaší objednávce práce se na vaše zakoupené služby podpory GitHub bude vztahovat prohlášení o ochraně osobních údajů společnosti GitHub, které je k dispozici na https://aka.ms/github_privacy, dodatek k ochraně osobních údajů a příloha o zabezpečení, které se nachází na adrese https://aka.ms/github_dpa.
- Další předpoklady mohou být uvedeny v příslušných dokladech.

2.6 Vaše povinnosti

Optimalizace výhod služeb Microsoft Unified Support závisí nejen na plnění povinností vaší firmy uvedených v příslušných dodatcích, ale také na plnění následujících povinností. Pokud následující povinnosti nesplníte, může při poskytování služby docházet k prodlení:

- Jmenujete správce služeb podpory, který je odpovědný za vedení vašeho týmu a řízení všech vašich činností podpory a vnitřních procesů pro odesílání žádostí incidentů podpory nám.
- V závislosti na vašem základním balíčku, jak je popsáno níže, můžete jmenovat kontaktní osoby reaktivní podpory, které jsou zodpovědné za vytváření žádostí o podporu prostřednictvím webové stránky podpory společnosti Microsoft nebo telefonicky. Správci cloudů pro vaše cloudové služby mohou také odesílat žádosti o cloudovou podporu prostřednictvím příslušných portálů podpory.
 - Podpora klíčových funkcí – až deset (10) jmenovaných kontaktních osob.
 - Pokročilá podpora – nejméně padesát (50) jmenovaných kontaktních osob. Můžete mít také nárok na dodatečné kontaktní osoby. Ohledně podrobností se prosím poraďte se svým správcem účtů podpory úspěchu zákazníků.
 - Výkonnostní podpora – včetně jmenovaných kontaktních osob dle potřeby.
- Ohledně požadavků na podporu online služeb musíte správci služby Cloud, v případě služeb založených na cloudu, poslat žádosti o podporu prostřednictvím příslušného portálu podpory online služeb.
- Vaše kontaktní osoby reaktivní podpory by měly mít při podávání žádosti o službu základní povědomí o vašem problému a měly by být schopny problém reprodukovat, a tak pomoci společnosti Microsoft problém diagnostikovat a posoudit. Tyto kontaktní osoby by také měly být dobře informované o podporovaných produktech společnosti Microsoft a vašem prostředí produktů Microsoft, aby mohly pomáhat řešit systémové potíže a spolupracovat se společností Microsoft při analýze a řešení požadavků na služby.
- Při odesílání žádosti o službu mohou být požadovány kontakty pro reaktivní podporu, aby bylo možné provádět činnosti určování a řešení problémů, které jsme požadovali. Tyto činnosti mohou zahrnovat trasování sítě, zachycení chybových zpráv, shromáždění informací o konfiguraci, změnu konfigurace produktů, instalaci nových verzí softwaru nebo nových komponent či úpravu procesu.
- Souhlasíte, že ve spolupráci s námi budete plánovat využití vámi zakoupených služeb.

- Souhlasíte, že nás budete informovat o jakýchkoli změnách jmenovaných kontaktních osob uvedených v objednávce práce.
- Vaší povinností je zálohování dat a rekonstrukce ztracených či pozměněných souborů v důsledku katastrofického selhání. Vaší povinností je také implementace postupů nezbytných k zajištění integrity a zabezpečení vašeho softwaru a dat.
- Souhlasíte, že vždy kdy to bude možné, poskytnete odpovědi v rámci průzkumů spokojenosti zákazníků, které vám čas od času můžeme v souvislosti s poskytováním služeb předložit.
- Zodpovídáte také za cestovní náhrady a další výdaje, jež vzniknou vašim zaměstnancům nebo smluvním dodavatelům.
- Můžete být vyzváni správcem poskytování služby ke splnění svých povinností na základě vámi zakoupené služby.
- Při použití cloudových služeb v rámci této podpory musíte buď zakoupit, nebo již mít stávající předplatné nebo datový plán pro příslušnou službu online.
- Pokud máte základní balíček s rozšířenou nebo výkonnostní podporou, souhlasíte, že budete podávat žádosti o proaktivní služby a rozšířená řešení a služby s nezbytnými nebo příslušnými daty nejpozději 60 dní před datem uplynutí období účinnosti příslušné objednávky práce.
- Pokud máte základní balíček s rozšířenou nebo výkonnostní podporou, souhlasíte, že našemu týmu poskytování služby (který je vyžadován na vašem pracovišti) zajistíte v příslušných případech odpovídající přístup k vysokorychlostnímu internetu a telefonu a ke svým interním systémům a diagnostickým nástrojům.

© 2022 Microsoft Corporation. Všechna práva vyhrazena. Jakékoli použití nebo distribuce těchto materiálů bez výslovného svolení společnosti Microsoft Corp. je přísně zakázáno.

Microsoft a Windows jsou registrované ochranné známky společnosti Microsoft Corporation v USA a dalších zemích. Názvy skutečných společností a produktů, které jsou zde uvedené, mohou být ochrannými známkami příslušných vlastníků.