

Microsoft Enterprise Services

Opis storitev
podpore in svetovanja

September 2022

Kazalo

1	O tem dokumentu	2
2	Storitve za podporo	3
	2.1 Kako kupiti	3
	2.2 Opis storitev.....	4
	Sprotne storitve.....	4
	Odzivnostne storitve.....	8
	Upravljanje zagotavljanja storitev	12
	2.3 Izboljšane storitve in rešitve	14
	Izboljšan dodeljeni inženiring.....	14
	Hiter odziv Azure	15
	Upravljanje dogodkov Azure.....	16
	Neposreden dostop do inženirske skupine za Office 365.....	21
	Podpora za razvijalce.....	21
	Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje	22
	2.4 Podpora v več državah.....	22
	Pregled storitev podpore v več državah.....	22
	Kako kupiti.....	22
	Dodatni pogoji in določila za podporo v več državah.....	23
	2.5 Dodatni pogoji in določila.....	24
	2.6 Vaše odgovornosti	26

1 O tem dokumentu

Opis storitev podpore in svetovanja Microsoft Enterprise Services vsebuje informacije o strokovnih storitvah, ki so na voljo za nakup pri Microsoftu.

Preberite opis storitev, ki jih kupite, vključno z morebitnimi pogoji, zavrnitvami odgovornosti, omejitvami in vašimi odgovornostmi. Storitve, ki jih kupite, bodo navedene v vašem delovnem nalogu za storitve Enterprise Services (delovni nalog) ali drugi upoštevni izjavi o storitvah, ki se sklicuje na ta dokument in ga vključuje.

Vse storitve, navedene v tem dokumentu, niso na voljo po vsem svetu. Za podrobnosti o tem, katere storitve so na voljo za nakup na vašem območju, se obrnite na zastopnika za Microsoftove storitve. Storitve, ki so na voljo, se lahko spremenijo.

2 Storitve za podporo

Storitve Microsoftove poenotene podpore (storitve podpore) so nabor celovitih storitev za podporo podjetjema, ki pomagata pospešiti prehod poslovanja v oblak, optimizirati vaše rešitve IT in uporabiti tehnologijo za uresničitev novih poslovnih priložnosti v kateri koli fazi življenjskega cikla IT. Storitve za podporo vključujejo:

- sprotne storitve za pomoč pri vzdrževanju dobrega stanja vaše infrastrukture IT in poslovanja.
- upravljanje zagotavljanja storitev za omogočanje načrtovanja in izvedbe
- storitve za prednostno reševanje težav 24 ur dnevno in vse dni v tednu za hiter odziv in karseda kratke prekinitve delovanja

2.1 Kako kupiti

Storitve podpore so na voljo kot osnovni paket, ki vključuje napredno in zmogljivo podporo, ali kot dodatne storitve ali izboljšane storitve in rešitve na voljo za nakup na podlagi obstoječe pogodbe o osnovnem paketu, ki je naveden v delovnem nalogu za Enterprise Services, kot je opisano spodaj.

Možnost	Opis
Osnovni paket	<p>Kombinacija sprotnih in odzivnostnih storitev ter storitev upravljanja izvedbe, ki zagotavljajo podporo za Microsoftove izdelke in/ali spletne storitve, ki so v uporabi v vaši organizaciji. Na voljo kot paketi napredne (»A«) in zmogljive (»P«) podpore, kot so predstavljeni v tem razdelku.</p> <p>Osnovni paket vključuje storitve, ki so v tem razdelku predstavljene z oznako »✓«.</p> <p>Odvisno od osnovnega paketa boste morda upravičeni tudi do posebnih vgrajenih sprotnih storitev, ki bodo navedene v delovnem nalogu. Pred začetkom pogodbe ali v okviru načrtovanja zagotavljanja storitev vam bomo pomagali opredeliti te storitve.</p>
Dodatne storitve	<p>Med obdobjem veljavnosti delovnega naloga so kot dodatek k osnovnemu paketu na voljo dodatne storitve podpore, ki vključujejo sprotne storitve in so v tem razdelku predstavljene z oznako »+«.</p>
Izboljšane storitve in rešitve	<p>Med obdobjem veljavnosti delovnega naloga so kot dodatek k osnovnemu paketu podpore na voljo storitve podpore, ki zajemajo določen Microsoftov izdelek ali strankin sistem IT in so v tem razdelku predstavljene z oznako »+«.</p>

Podpora v več državah

Podpora v več državah zagotavlja podporo na več lokacijah za podporo, kot je opisano v vašem delovnem nalogu (ali v vaših delovnih nalogih).

2.2 Opis storitev

V tem razdelku so opisane možnosti, ki se kombinirajo za oblikovanje vašega paketa storitev podpore. Prav tako so navedene storitve, ki jih lahko dodate k osnovnemu paketu ali med obdobjem trajanja pogodbe.

Sprotne storitve

Sprotne storitve pomagajo preprečiti težave v vašem okolju Microsoft in se načrtujejo, da se zagotovita razpoložljivost in izvedba virov med trajanjem upoštevne delovne naloge. Sprotne storitve v nadaljevanju so na voljo, kot je navedeno spodaj ali podrobno opisano v delovnem nalogu. Izvedba na mestu uporabe morda ni na voljo za vse storitve in na vseh geografskih območjih. Če ni izrecno prodana kot storitev na mestu uporabe, bo izvedena na daljavo, v kolikor ni bilo drugače dogovorjeno v pisni obliki in za doplačilo.

Storitve načrtovanja

Vrste storitev načrtovanja	Paket	
	A	P
Potrditev zasnove	+	+

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

Potrditev zasnove: dejavnost zbiranja dokazil, na podlagi katerih lahko stranka oceni izvedljivost predlagane tehnične rešitve. Dokazila so lahko v obliki delujočih prototipov, dokumentov in načrtov, vendar običajno ne izdelkov, ki so pripravljeni za redno uporabo.

Storitve izvedbe

Vrste storitev izvedbe	Paket	
	A	P
Storitve priprave na uporabo	+	+

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

Storitve priprave na uporabo: neposredna dejavnost z Microsoftovim virom, ki zagotavlja pomoč pri uvajanju, selitvi, nadgradnji ali razvoju funkcij. To lahko vključuje pomoč pri načrtovanju in preverjanju preskusne ali operativne delovne obremenitve z Microsoftovimi izdelki.

Storitve vzdrževanja

Vrste storitev vzdrževanja	Paket	
	A	P
Ocena na zahtevo	✓	✓
Program ocenjevanja	+	+
Ocena brez povezave	+	+
Sprotno spremljanje	+	+
Programi sprotnih postopkov (POP)	+	+
Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev (RAP kot storitev)	+	+

✓ – Vključeno v osnovni paket.

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

Ocena na zahtevo: dostop do samopostrežne spletne platforme za samodejno oceno, ki uporablja analize dnevnikov in ocenjuje vašo uveljavitev Microsoftove tehnologije. Ocene na zahtevo zajemajo omejene tehnologije. Uporaba te storitve ocenjevanja zahteva aktivno storitev Azure z zadostnimi omejitvami prenosa podatkov za omogočanje uporabe storitve ocenjevanja na zahtevo. Microsoft bo zagotovil pomoč, da se omogoči namestitev storitve. Skupaj z oceno na zahtevo in za doplačilo sta na voljo Microsoftov vir na mestu uporabe (za največ dva dneva) ali Microsoftov vir na daljavo (za največ en dan), ki lahko zagotovita pomoč pri analizi podatkov in določanju prednosti priporočil za izboljševanje glede na vašo pogodbo o storitvah. Ocene na mestu uporabe morda niso na voljo na vseh območjih.

Program ocenjevanja: ocena načrtovanja, postopkov tehnične izvedbe ali upravljanja sprememb za Microsoftove tehnologije, ki jih imate, glede na Microsoftove priporočene postopke. Microsoftov vir bo na koncu ocenjevanja sodeloval neposredno z vami pri odpravljanju morebitnih težav in zagotovil poročilo, ki vsebuje tehnično oceno vašega okolja, ki lahko vključuje tudi načrt za odpravljanje težav.

Ocena brez povezave: samodejna ocena vaše uveljavitve Microsoftove tehnologije s podatki, ki jih je na vaši lokaciji na daljavo zbral Microsoftov vir. Microsoft analizira zbrane podatke z orodji v vaših prostorih ter pripravi poročilo o naših ugotovitvah in priporočila za izboljševanje.

Sprotno spremljanje: dobava orodij za spremljanje tehničnih postopkov in priporočila za optimiziranje postopkov upravljanja strežniških dogodkov. Ta storitev vam pomaga izdelati matrike dogodkov, izvesti revizije večjih težav in ustvariti načrt za trajno tehnično skupino.

Programi sprotnih postopkov (POP): pregled vašega načrtovanja, oblikovanja, izvedbe ali operativnih postopkov glede na Microsoftove priporočene postopke skupaj z vašim osebjem. Ta pregled lokalno ali na daljavo izvede Microsoftov vir.

Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev (RAP kot storitev): samodejna ocena vaše uveljavitve Microsoftove tehnologije s podatki, zbranimi na daljavo. Microsoft zbrane

podatke nato analizira in pripravi poročilo o ugotovitvah s priporočili za izboljševanje. Ta storitev je na voljo lokalno ali na daljavo.

Storitve optimizacije

Vrste storitev optimizacije	Paket	
	A	P
Storitve uvajanja		+
Storitve, namenjene razvijanju	+	+
Upravljanje storitev IT	+	+
Varnostne storitve	+	+

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

Storitve uvajanja: storitve podpore pri uvajanju ponujajo zbirko storitev, ki vam pomagajo oceniti zmožnost vaše organizacije, da spreminja, spremlja in optimizira spremembe, povezane z vašim nakupom Microsoftovih tehnologij. To vključuje podporo pri razvoju in izvedbi vaše strategije uvajanja s človeškega vidika sprememb. Stranke imajo dostop do virov s strokovnostjo in znanjem ter povezanih Microsoftovih priporočenih postopkov za podporo pri programu uvajanja.

Storitve, namenjene razvijanju: storitve, ki so na voljo kot pomoč vašemu osebju pri postavitvi, uvajanju in podpori programske opreme, razvite z Microsoftovimi tehnologijami.

Vpogledi v storitve za razvijalce: letna ocena vaših praks razvoja programov, ki strankam z napotki o priporočenih praksah pomaga pri razvoju programov in rešitev na Microsoftovih platformah.

Pomoč pri zagotavljanju podpore za razvijanje: zagotavlja pomoč pri ustvarjanju in razvijanju programov, ki združuje Microsoftove tehnologije na Microsoftovi platformi, in je specializirana za Microsoftova razvijalska orodja in tehnologije ter se prodaja kot količina ur, navedenih v delovnem nalogu.

Upravljanje storitev IT: zbirka storitev, katerih namen je, da vam pomagamo podedovano okolje IT razviti s sodobnimi pristopi k upravljanju storitev, ki omogočajo izboljšave inovativnosti, prilagodljivosti, kakovosti in stroškov poslovanja. Sodobne storitve upravljanja storitev IT je mogoče zagotavljati v obliki oddaljenih ali lokalnih svetovalnih sej ali delavnic, ki pomagajo zagotoviti, da bodo vaši postopki nadzora, upravljanja dogodkov in središča za pomoč optimizirani za upravljanje dinamike storitev v oblaku pri selitvi programa ali storitve v oblak. Storitve upravljanja storitev IT so lahko del programa storitev podpore po meri, ki je na voljo za doplačilo in je lahko opredeljen v prilogi, in na katerega se sklicuje delovni nalog.

Varnostne storitve: paleta Microsoftovih varnostnih rešitev vključuje štiri temeljna področja: varnost in identiteta v oblaku, mobilnost, izboljšana podatkovna zaščita in varna infrastruktura. Varnostne storitve strankam pomagajo razumeti, kako svoje infrastrukturo IT, programsko opremo in podatke zaščititi pred notranjimi in zunanji grožnjami ter jih inovativno razvijati. Varnostne storitve so lahko del programa storitev podpore po meri, ki je na voljo za doplačilo in je lahko opredeljen v prilogi, in na katerega se sklicuje delovni nalog.

Izobraževalne storitve

Vrste izobraževalnih storitev	Paket	
	A	P
Izobraževanje na zahtevo	✓	✓
Spletne oddaje	✓	✓
Kratka izobraževanja	+	+
Delavnice	+	+

✓ – Vključeno v osnovni paket.

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

Izobraževanje na zahtevo: dostop do zbirke spletnega izobraževalnega gradiva in spletnih laboratorijev iz digitalne platforme za knjižnico delavnice, ki jo je razvil Microsoft.

Spletne oddaje: dostop do izobraževalnih sej v živo, ki jih gosti Microsoft in so na voljo za številne različne teme o podpori in Microsoftovih tehnologijah ter se izvajajo na daljavo prek spleta.

Kratka izobraževanja: kratke interaktivne storitve, ki običajno trajajo en dan ter v obliki predavanja in predstavitve obravnavajo teme o izdelkih in podpori ter jih Microsoftov vir izvaja osebno ali prek spleta.

Delavnice: napredne tehnične izobraževalne seje, ki so na voljo za številne različne teme o podpori in Microsoftovih tehnologijah ter jih osebno ali prek spleta izvede Microsoftov vir. Delavnice je mogoče kupiti »na sodelujočega« ali kot posebno izvedbo za vašo organizacijo, kot je določeno v delovnem nalogu. Delavnic ni dovoljeno snemati brez Microsoftovega izrecnega pisnega dovoljenja.

Dodatne sprotne storitve

Vrste dodatnih sprotnih storitev	Paket	
	A	P
Sprotne storitve po meri (storitve vzdrževanja, optimizacije in izobraževanja)	+	+
Svetovalec glede tehnologije podpore		✓
Proaktivni pospeševalnik	+	+
Dodeljeni inženiring	+	+

+ - Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

Sprotne storitve po meri: sodelovanje z Microsoftovimi viri v določenem obsegu – osebno ali prek spleta – za izvedbo storitev po strankinem naročilu, ki sicer niso opisane v tem dokumentu. To sodelovanje vključuje storitve vzdrževanja, optimizacije in izobraževanja.

Svetovalec glede tehnologije podpore (STA): storitev po meri, ki omogoča tehnološko oceno, ki podpira poslovne cilje strank, med katerimi so optimizacija, uvajanje ali možnost podpore delovne obremenitve, ki jih ponuja Microsoft. Ta storitev lahko vključuje načrt in tehnična navodila, prilagojena okolju in poslovnim ciljem stranke.

Proaktivni pospeševalnik: Storitev, ki jo vodi Microsoftov vir in je sestavljena iz zbranega nabora dejavnosti, ki vam pomagajo doseči tehnični ali poslovni izid na podlagi ciljev za odpravo tveganj pri uvajanju, povečanje razpoložljivosti ali optimiranje učinkovitosti delovanja storitev. S programskim pristopom Microsoftov vir določi nabor dejavnosti, ki je potreben za obveznost in lahko med drugim vključuje analizo vrzeli glede ustreznosti, sprejemanje, optimiranje, prenos znanja, preverjanje dizajna in načrt izvedbe.

Dodeljeni inženiring (DE): Kurirane in k rezultatom usmerjene rešitve na podlagi Microsoftovih priporočenih praks in načel, ki pomagajo skrajšati čas, potreben za uresničitev vrednosti. Vrhunski strokovnjak bo tesno sodeloval z vašo ekipo, da bi zagotovil poglobljena tehnična navodila, in po potrebi uporabil druge Microsoftove strokovnjake za pomoč pri uvajanju in/ali optimizaciji vaših Microsoftovih rešitev. Vključno s storitvijo, ki sega od ocenjevanja in načrtovanja, izpopolnjevanja in oblikovanja pa vse do konfiguriranja in izvedbe.

Druge sprotne storitve	Paket	
	A	P
Dobroimetje za sprotne storitve	+	+

Dobroimetje za sprotne storitve: vrednost zamenljivih storitev, ki je v delovnem nalogu predstavljena kot dobroimetje. Dobroimetje za sprotne storitve je nato mogoče zamenjati ali uporabiti za eno ali več opredeljenih dodatnih storitev, kot je opisano v tem dokumentu, in sicer po trenutnih cenah, ki vam jih priskrbi zastopnik za Microsoftove storitve, odgovoren za vas. Ko boste izbrali razpoložljivo dodatno storitev, bomo vrednost te storitve odšteli od vašega stanja dobropisa, zaokroženo na najbližjo enoto.

Odzivnostne storitve

Odzivnostne storitve pomagajo pri reševanju težav v vašem okolju Microsoft in se običajno uporabljajo na zahtevo. Naslednje odzivnostne storitve so vključene, kot je potrebno za trenutno podprte Microsoftove izdelke in spletne storitve, razen če je v vašem delovnem nalogu navedeno drugače. Vsa odzivnostna podpora se izvaja na daljavo.

Vrste odzivnostnih storitev	Paket	
	A	P
Podpora s svetovanjem	✓	✓

Vrste odzivnostnih storitev	Paket	
	A	P
Podpora pri odpravljanju težav	✓	✓
Upravljanje odzivnostne podpore	✓	✓
Analiza temeljnih vzrokov	+	+
Dodatek za upravljanje odzivnostne podpore	+	+
Razširjena podpora s sprotnimi popravki	✓	✓

✓ – Vključeno v osnovni paket.

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

Podpora s svetovanjem: telefonska podpora za kratkoročne (omejeno na največ šest ur) in nenačrtovane težave za strokovnjake za IT. Podpora s svetovanjem lahko vključuje nasvete, napotke in prenos znanja, ki so vam v pomoč pri uvajanju in uporabi Microsoftovih tehnologij na način, da se izognete običajnim težavam, pri katerih je potrebna podpora, in zmanjšate verjetnost izpadov sistema. Arhitektura, razvoj rešitev in primeri prilagoditev niso zajeti v te storitve svetovanja.

Podpora pri odpravljanju težav: pomoč za težave z določenimi simptomi, do katerih pride pri uporabi Microsoftovih izdelkov, kar vključuje odpravljanje določene težave, sporočila o napaki ali funkcije, ki ne deluje, kot je pričakovano za Microsoftove izdelke. Dogodke je mogoče začeti po telefonu ali prek spleta. Zahteve za podporo pri storitvah in izdelkih, ki jih ne pokriva zadevni spletni portal za podporo pri storitvah, se upravljajo s spletnega portala za Microsoftove storitve.

Opredelitve resnosti dogodkov in Microsoftovi predvideni začetni odzivni časi so podrobno opisani v spodnjih preglednicah odzivanja na dogodke. Izraz „odziv na prvi klic“ je opredeljen kot prvi nesamodejni stik po telefonu ali e-pošti

Na vašo zahtevo bomo pri reševanju zapletenih težav z nezdružljivostjo izdelkov različnih dobaviteljev morda sodelovali z zunanjimi dobavitelji tehnologije, vendar so ti zunanji dobavitelji odgovorni za podporo svojih izdelkov.

Resnost dogodka določa stopnje odziva v Microsoftu in predvidene začetne odzivne čase ter vaše obveznosti. Dolžni ste pripraviti povzetek poslovnega učinka na svojo organizacijo po posvetovanju z nami, Microsoft pa vam dodeli ustrezno raven varnosti. Če je zaradi poslovnega učinka dogodka to potrebno, lahko med dogodkom zahtevate spremembo ravni resnosti.

Napredna podpora pri odzivanju na dogodek

Napredna podpora	Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
Običajen vpliv na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> Zmerna izguba ali poslabšanje delovanja storitev, vendar je delo 	<ul style="list-style-type: none"> Odziv na prvi klic v štirih urah ali manj 	<ul style="list-style-type: none"> Točni podatki za stik lastnika primera Odziv v 24 urah

Napredna podpora	Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
	razumno mogoče nadaljevati pod slabšimi pogoji <ul style="list-style-type: none"> Zahteva ukrepanje v štirih urah 	med delovnim časom ¹ <ul style="list-style-type: none"> Zagotavljanje podpore samo med delovnim časom¹ Zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu na zahtevo² 	<ul style="list-style-type: none"> Če je bilo zahtevano zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu, boste dodelili ustrezne vire za zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu²
Kritičen vpliv na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> Izguba temeljnega poslovnega procesa, zaradi katerega razumno ni mogoče nadaljevati dela Zahteva ukrepanje v eni uri 	<ul style="list-style-type: none"> Odziv na prvi klic v eni uri ali manj Po eni uri se dodeli vir za nujne primere Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu² 	<ul style="list-style-type: none"> Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu² Dostop in odziv osebe, odgovorne za nadzor nad spremembami, v štirih delovnih urah

¹ Delovni čas je običajno od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna. Delovni čas se lahko v vaši državi nekoliko razlikuje.

² Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam omogočili zagotavljanje nadaljnje podpore pri odpravi težave, bomo morda morali znižati stopnjo podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

Zmogljiva podpora pri odzivanju na dogodek

Zmogljiva podpora	Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
Običajen vpliv na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> Zmerna izguba ali poslabšanje delovanja storitev, vendar je delo razumno mogoče nadaljevati pod slabšimi pogoji Zahteva ukrepanje v štirih urah 	<ul style="list-style-type: none"> Odziv na prvi klic v štirih urah ali manj med delovnim časom¹ Zagotavljanje podpore samo med delovnim časom¹ Zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu na zahtevo² 	<ul style="list-style-type: none"> Če je bilo zahtevano zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu, boste dodelili ustrezne vire za zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu²

Zmogljiva podpora	Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
Kritičen vpliv na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> Izguba temeljnega poslovnega procesa, zaradi katerega razumno ni mogoče nadaljevati dela Zahteva ukrepanje v 30 minutah 	<ul style="list-style-type: none"> Odziv na prvi klic v 30 minutah ali manj Po 30 minutah ali manj se dodeli vir za nujne primere Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu² Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov in hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta³ Obveščanje naših poslovođij, če je potrebno 	<ul style="list-style-type: none"> Ustrezna komunikacija z vašimi poslovođji, če to zahtevamo Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu² Hiter dostop in odziv

¹ Delovni čas je običajno od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna. Delovni čas se lahko v vaši državi nekoliko razlikuje.

² Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam omogočili zagotavljanje nadaljnje podpore pri odpravi težave, bomo morda morali znižati stopnjo podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu

³ Ni na voljo na vseh lokacijah za podporo ali za vse Microsoftove tehnologije.

Upravljanje odzivnostne podpore: Upravljanje odzivnostne podpore zagotavlja pregled dogodkov podpore ter tako spodbuja pravočasno reševanje in visokokakovostno izvajanje podpore. Za upravljanje odzivnostne podpore vseh zahtevkov za podporo se bo uporabljala funkcija upravljanja zagotavljanja storitev. Spodaj so navedene storitve, ki so vključene v ustrezno podporo v osnovnem paketu:

Skladno z zgornjimi tabelami odzivanja na dogodke je za dogodke z običajnim vplivom na poslovanje storitev na zahtevo stranke med delovnim časom na voljo Microsoftovemu viru, ki lahko na zahtevo zagotovi tudi posodobitve o posredovanju na višjo raven. Za dogodke s kritičnim vplivom na poslovanje se sproži in samodejno izvede izboljššan postopek posredovanja na višjo raven za napredno in zmogljivo podporo. Nato se težavi dodeli Microsoftov vir, ki je zadolžen za zagotavljanje nadaljnjega tehničnega napredka z obveščanjem o posodobitvah stanja in predložitvijo načrta ukrepanja.

Za razširjeno pokritost izven delovnega časa lahko kupite dodatne ure upravljanja odzivnostne podpore.

Analiza temeljnih vzrokov: Na izrecno zahtevo bomo pred zaprtjem dogodka izvedli strukturirano analizo morebitnih vzrokov posameznega dogodka ali vrste povezanih težav. Morali boste sodelovati z Microsoftovo skupino in ji predložiti gradiva, kot so dnevniške datoteke, omrežne sledi ali drugi diagnostični izhodni podatki. Analiza temeljnih vzrokov je na voljo samo za nekatere Microsoftove tehnologije in bo zanjo morda potrebno doplačilo.

Dodatek za upravljanje odzivnostne podpore: Lahko se odločite za nakup dodatnih ur za zagotavljanje upravljanja odzivnostne podpore. Ti viri delujejo na daljavo in storitev zagotavljajo med delovnim časom v časovnem pasu, ki je pisno dogovorjen. Te storitve se dostavijo v angleščini, lahko pa se izvajajo tudi v jeziku, ki ga govorite, kjer je to na voljo. Ta storitev je odvisna od razpoložljivosti Microsoftovih virov.

Upravljanje zagotavljanja storitev

Upravljanje zagotavljanja storitev (SDM) je vključeno v storitve podpore, razen če je drugače navedeno v tem dokumentu ali v vašem delovnem nalogu, in je določeno z osnovnim paketom storitev podpore, ki ga kupite. Dodatno upravljanje zagotavljanja storitev bo vključeno ob nakupu dodatnih storitev ali izboljšanih storitev in rešitev.

Napredna in zmogljiva podpora: storitve SDM se zagotavljajo v digitalni obliki s strani pooblaščenega upravitelja računa za uspešnost strank. Ta izbrani vir lahko deluje na daljavo ali na mestu uporabe v vaših prostorih.

Podrobnosti obsega upravljanja zagotavljanja storitev

Na voljo so naslednje storitve SDM, kot je določeno z osnovnim paketom, ki ste ga kupili:

Vrste upravljanja zagotavljanja storitev	Paket	
	A	P
Omogočanje strankine organizacije	✓	✓
Napotki glede Microsoftovih izdelkov, storitev in varnostnih posodobitev	✓	✓
Razvoj in upravljanje programa	✓	✓
Sprejemanje Poenotene podpore	✓	✓
Program uspešnosti storitev v oblaku	✓	✓
Upravljanje odnosov na ravni uprave	✓	✓
Dodatek upravljanju zagotavljanja storitev	+	+

Vrste upravljanja zagotavljanja storitev	Paket	
	A	P
Upravljanje zagotavljanja storitev na mestu uporabe	+	+

✓ – Vključeno v osnovni paket.

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

Omogočanje strankine organizacije: Usmeritev in informacije, posredovane vašemu imenovanemu skrbniku za storitve podpore o tem, kako upravljati uporabo vaših storitev poenotene podpore in vas pripraviti na uporabo digitalnih in odzivnostnih storitev Poenotene podpore.

Napotki glede Microsoftovih izdelkov, storitev in varnostnih posodobitev: Informacije, ki jih delimo z vami o pomembnih prihajajočih funkcijah in spremembah izdelkov in storitev ter varnostnih biltenov za Microsoftove tehnologije.

Razvoj in upravljanje programa: Dejavnosti, ki so namenjene načrtovanju, predlaganju in upravljanju vaših storitev programa podpore v vaši celotni organizaciji, da vam pomagajo pridobiti več iz svojih naložb v Microsoftovo tehnologijo in storitve.

Napredna in zmogljiva podpora: Microsoft lahko priporoči različne storitve, s katerimi lažje dosežete ključne poslovne in tehnološke rezultate, pri čemer uporabite zmogljivosti, vključene v vaš osnovni paket podpore, ter omejene dodatne storitve, ki jih lahko kupite.

Sprejemanje poenotene podpore: Dejavnosti za podporo vašemu začetku uporabe Poenotene podpore, vključno z uvajanjem in promocijo samopostrežnih zmogljivosti na portalu za spletno podporo, s ciljem zagotavljanja pravočasne uporabe vaših storitev Poenotene podpore.

Program uspešnosti storitev v oblaku: Storitve načrtovanja in dostave so vključene, da vam pomagajo doseči posebne rezultate v oblaku, ki vam omogočajo, da lahko pospešite izvajanje, uvedbo in realizirano vrednost Microsoftovih tehnologij v oblaku.

Upravljanje odnosov na ravni uprave: Nabor dejavnosti za zagotavljanje, da je ekipa Microsoftove podpore usklajena s strateškimi prednostnimi nalogami vaše organizacije in da sodeluje s ključnimi poslovnimi in tehnološkimi nosilci odločanja.

Dodatek upravljanju zagotavljanja storitev: Odločite se lahko za nakup dodatnih virov SDM po meri za zagotovitev upravljanja zagotavljanja storitev v okviru vnaprej določenega obsega dela, ki niso izrecno navedene v tem dokumentu. Ti viri bodo delovali na daljavo ali na mestu uporabe v vaših prostorih. Ta storitev je tudi odvisna od razpoložljivosti Microsoftovih virov.

Upravljanje zagotavljanja storitev na mestu uporabe: Od upravitelja računa za uspešnost stranke lahko zahtevate obisk na mestu uporabe, vendar bo morda potrebno doplačilo za vsak obisk. Ta storitev je odvisna od razpoložljivosti Microsoftovih virov. Če se izvaja na mestu uporabe, veljajo spodnje omejitve.

2.3 Izboljšane storitve in rešitve

Poleg storitev, ki so na voljo kot del osnovnega paketa ali dodatnih storitev, lahko kupite naslednje izbirne izboljšane storitve in rešitve. Izboljšane storitve in rešitve so na voljo za doplačilo in so morda opredeljene v prilogi, navedeni v delovnem nalogu.

Storitev	Paket	
	A	P
Izboljšan dodeljeni inženiring	+	+
Hiter odziv	+	+
Upravljanje dogodkov Azure	+	+
Neposreden dostop do inženirske skupine za Office 365	+	+
Podpora za razvijalce	+ ¹	+ ¹
Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje	+	+
Podporne storitve za kibernetno varnost	+	+

+ – Dodatna storitev, ki jo je mogoče kupiti.

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

Izboljšan dodeljeni inženiring

Izboljšan dodeljeni inženiring (EDE): Prilagojena storitev, ki zagotavlja globoko in tekoče sodelovanje za stranke z zapletenimi scenariji. Obseg te ponudbe je določen tako, da ustreza potrebam in ciljem stranke, saj zagotavlja dodeljenega inženirja, ki bo pridobil poglobljeno znanje o strankinem okolju ali rešitvi in podprl strankine poslovne cilje, kar med drugim vključuje optimiranje, uvajanje in možnost podpore delovne obremenitve.

Storitve izboljšanega dodeljenega inženiringa je mogoče kupiti kot vnaprej opredeljeno ponudbo ali kot blok ur po meri, ki jih je mogoče uporabiti za zagotavljanje sprotnih storitev z vnaprej določenim obsegom.

Če storitve izboljšanega dodeljenega inženiringa kupite kot ure, se odštejejo od vašega skupnega števila kupljenih ur, ko jih uporabite in se izvedejo.

Vnaprej določena ponudba storitev izboljšanega dodeljenega inženiringa se prilagodi vašemu okolju in vam pomaga doseči želeni rezultat. Te ponudbe vključujejo zahtevane vnaprej določene vgrajene sprotne storitve.

Področja, na katera so osredotočene storitve izboljšanega dodeljenega inženiringa:

- pomoč pri ohranjanju poglobljenega znanja o vaših trenutnih in prihodnjih poslovnih zahtevah ter konfiguraciji okolja informacijske tehnologije za optimiziranje učinkovitosti delovanja

- dokumentiranje in deljenje priporočil za uporabo predmetov dobave storitev, povezanih s storitvami podpore (npr. ocene možnosti podpore, preverjanja zdravja, delavnice, programi za ocenjevanje tveganj)
- pomoč pri zagotavljanju, da so vaše dejavnosti za uvajanje in delovanje usklajene z načrtovanimi in trenutnimi izvedbami Microsoftovih tehnologij
- izboljšanje tehničnega in operativnega znanja osebja za IT
- razvijanje in uvajanje strategij za preprečevanje dogodkov v prihodnosti ter izboljšanje sistemske razpoložljivosti Microsoftovih tehnologij, za katere imate kritje
- pomoč pri ugotavljanju temeljnega vzroka za ponavljajoče se dogodke in pripravi priporočil za preprečevanje motenj pri izbranih Microsoftovih tehnologijah v prihodnosti

Ne glede na način nakupa izboljšanega dodeljenega inženiringa se viri dodelijo, razvrstijo po pomembnosti in imenujejo na podlagi dogovora pogodbenih strank na začetnem sestanku ter dokumentirajo kot del vašega načrta za zagotavljanje storitev.

Predpogoji in omejitve posebej za storitve

- Imeti morate trenutno veljavno pogodbo o storitvah Microsoftove poenotene podpore za podporo svojim storitvam izboljšanega dodeljenega inženiringa. Če pogodba o storitvah Microsoftove poenotene podpore poteče ali preneha veljati, bo na isti datum prenehala veljati tudi vaša storitev izboljšanega dodeljenega inženiringa.
- Storitve izboljšanega dodeljenega inženiringa so na voljo med običajnim delovnim časom (od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna).
- Storitve izboljšanega dodeljenega inženiringa so v podporo določenim Microsoftovim izdelkom in tehnologijam, ki jih izberete in navedete v delovnem nalogu.
- Storitve izboljšanega dodeljenega inženiringa se zagotavljajo za posamezno lokacijo podpore na določeni lokaciji podpore, navedeni v delovnem nalogu.

Hiter odziv Azure

Hiter odziv Azure: Hiter odziv Azure zagotavlja pospešeno odzivnostno podporo za vaše storitve v oblaku tako, da po potrebi usmeri dogodke podpore na tehnične strokovnjake in zagotavlja posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za storitve v oblaku.

Če želite za svoje komponente Microsoft Azure prejeti storitve hitrega odziva Azure, morate dogodek poslati prek upoštevnega portala za storitve v oblaku. Vaše zahteve za podporo pri razreševanju težav bodo neposredno usmerjene v čakalno vrsto za podporo za hiter odziv Azure, ki jo sestavlja dodeljena skupina inženirjev s strokovnim znanjem in izkušnjah o storitvah v oblaku. Da bi ta skupina imela osnovno znanje o vašem uvajanju, morate posredovati dokumentacijo o osnovnem uvajanju izdelka Azure in topologiji zbirke podatkov ter načrte za skaliranje in izravnavo obremenitve, kjer so na voljo. Čeprav so lahko za reševanje incidentov potrebni viri standardnih strokovnjakov za podporo izdelkov, skupina za hiter odziv Azure ohrani primarno odgovornost za incidente 24 ur na dan, 7 dni v tednu in 365 dni v letu.

Za komponente Azure so odzivni časi za podporo pri odpravljanju težav navedeni v spodnji preglednici in nadomeščajo morebitne pričakovane odzivne čase za podporo v okviru osnovnega paketa. Hiter odziv Azure ne zajema Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, komunikacijskih storitev Azure, univerzalni tisk, preskusno osnovo za M365 ali Microsoft Mesh.

Nakup hitrega odziva Azure je odvisen od razpoložljivosti virov. Za podrobnosti o razpoložljivosti se posvetujte s svojim upraviteljem računa za uspešnost strank.

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

¹ Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam omogočili zagotavljanje nadaljnje podpore pri odpravi težave, bomo morda morali znižati stopnjo podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu

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

Upravljanje dogodkov Azure

Upravljanje dogodkov Microsoft Azure (AEM): AEM ponuja sprotno in odzivnostno podporo med dogodki, nujnimi za stranke.

Kritični dogodek v obsegu, ki ga podpira ta pogodba, je opredeljen kot kratko, s strani stranke pričakovano obdobje z močnim vplivom na poslovanje in/ali povečanimi potrebami stranke, ki zahteva višjo stopnjo razpoložljivosti in učinkovitosti delovanja storitve. Kritični poslovni dogodki lahko prejmejo do 5 koledarskih dni zaporednega odzivnostnega kritja; stranke se lahko odločijo za nakup toliko kritičnih poslovnih dogodkov, kot je potrebno za neprekinjeno izvajanje in pokrivanje celotnega trajanja pričakovane zahteve, če traja dlje od 5 zaporednih koledarskih dni.

Upravljanje dogodkov Azure je odvisno od razpoložljivosti dogodkov. Za podrobnosti o razpoložljivosti se posvetujte s svojim upraviteljem računa za uspešnost strank. Podpora se bo izvajala izključno za kritične poslovne dogodke, ki so bili načrtovani vnaprej in pisno potrjeni vsaj 8 koledarskih tednov pred začetkom dogodka, razen če se Microsoft strinja. Microsoft lahko po svoji presoji zmanjša obseg ocene pred dogodkom, če se odloči sprejeti dogodek, ki je bil napovedan pozneje.

AEM podpira kritične poslovne dogodke, ki uporabljajo osnovne storitve Microsoft Azure. Vsak dogodek zajema eno rešitev Azure. Če več rešitev Azure zahteva podporo, mora stranka kupiti dodatne dogodke. Rešitev Azure je opredeljena kot komplet naročnin in virov Azure, ki se povežejo s skupnim poslovnim izidom, da strankam zagotovijo izdelke ali storitve. Microsoft bo ovrednotil strankino rešitev med oceno pred dogodkom in pisno obvestil stranko o prepoznanih tveganjih.

V okviru dejavnosti pred dogodkom bo ekipa Microsoft:

- Ocenila in se seznanila z vašo rešitvijo
- Prepoznala morebitne težave in tveganja, ki vplivajo na uporabnost in stabilnost
- Pregledi zmogljivosti in odpornosti na platformi Azure

Microsoft bo posredoval pisno dokumentacijo o rezultatih njegove ocene, vključno z ukrepi za zmanjšanje možnih tveganj, ki vplivajo na uporabnost in stabilnost.

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

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

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

² Storitve podpore pri odpravljanju težav UEM so na voljo samo v angleščini

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

Za stranke Microsoft Cloud za maloprodajo:

Upravljanje dogodkov za stranke Microsoft Cloud za maloprodajo zagotavlja izboljšano proaktivno in odzivnostno podporo med kritičnimi poslovnimi dogodki strank Microsoft Cloud za maloprodajo.

Ta ponudba podpira dogodke strank le za stranke, ki so kupile licenco Microsoft Cloud za maloprodajo. Ta ponudba bo podpirala le naslednje rešitve Microsoft Cloud za maloprodajo: D365 Commerce, D365 E-Commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (v različici Preview – ime se lahko spremeni), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse Analytics. Pogoje za izdelke za navedene rešitve Microsoft občasno objavi na <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ali na nadomestnem spletnem mestu, ki ga določi Microsoft).

Kritični dogodek v obsegu, ki ga podpira ta pogodba, je opredeljen kot kratko, s strani stranke pričakovano obdobje z močnim vplivom na poslovanje in/ali povečanimi potrebami stranke, ki zahteva višjo stopnjo razpoložljivosti in učinkovitosti delovanja storitve. Kritični poslovni dogodki lahko prejmejo do 5 koledarskih dni zaporednega odzivnostnega kritja; stranke se lahko odločijo za nakup toliko kritičnih poslovnih dogodkov, kot je potrebno za neprekinjeno izvajanje in pokrivanje celotnega trajanja pričakovane zahteve, če traja dlje od 5 zaporednih koledarskih dni.

Ta ponudba je odvisna od razpoložljivosti dogodkov. Za podrobnosti o razpoložljivosti se posvetujte s svojim upraviteljem računa za uspešnost strank. Podpora se bo izvajala izključno za kritične poslovne dogodke, ki so bili načrtovani vnaprej in pisno potrjeni vsaj 8 koledarskih tednov pred začetkom dogodka.

Microsoft bo ovrednotil strankino rešitev med oceno pred dogodkom in pisno obvestil stranko o prepoznanih tveganjih.

V okviru dejavnosti pred dogodkom bo ekipa Microsoft:

- Ocenila in se seznanila z vašo rešitvijo, kot je opisano zgoraj
- Prepoznala morebitne težave in tveganja, ki vplivajo na uporabnost in stabilnost
- Opravila pregled zmogljivosti in odpornosti na platformi Azure
- Zagotovila smernice o najboljših praksah v panogi iz določenih tehničnih virov in virov za izvedbo postopkov

Microsoft bo posredoval pisno dokumentacijo o rezultatih njegove ocene, vključno s priporočenimi ukrepi in najboljšimi praksami v panogi za zmanjšanje možnih tveganj in težav, ki vplivajo na uporabnost in stabilnost.

Če dogodek vključuje rešitev v oblaku Azure, je med dogodkom treba zahteve za storitve dogodka, povezane z dogodkom za rešitve Azure, vložiti prek portala Microsoft Azure, vključno z AEM v opisu primera.

Če dogodek vključuje rešitev v oblaku D365 ali M365, je treba med dogodkom zahteve za storitve dogodka, povezane z dogodkom za te rešitve, vložiti prek centra za rešitve, kar vključuje izbiro izdelka, pri

katerem je prišlo do težave, in na podlagi načrta podpore „D365 Event“ v primeru zahtev, povezanih z D365.

Za izdelke Azure:

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

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

² Storitve podpore pri odpravljanju težav AEM so na voljo samo v angleščini

Za vse druge izdelke bodo odzivi na dogodke usklajeni z naslednjim:

Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
<p>Resnost 1</p> <p>Kritični padec poslovnega sistema:</p> <p>Ogroženost poslovanja. Popolna izguba pomembne aplikacije ali rešitve.</p> <p>Zahteva takojšnje ukrepanje</p>	<p>Komponente Azure¹</p> <p>Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj</p> <p>Vsi drugi izdelki in storitve - Odziv na prvi klic v eni uri ali manj</p> <p>Dodeli se vir² za nujne primere</p> <p>Po 24 urah se s soglasjem stranke zagotovijo viri na vaši lokaciji</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu³</p> <p>Hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta</p> <p>Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno</p>	<p>- Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo</p> <p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu³</p> <p>Hiter dostop in odziv</p> <p>Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>
<p>Resnost A</p> <p>Kritično poslabšanje poslovnega sistema:</p> <p>Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev</p> <p>Zahteva ukrepanje v eni uri</p>	<p>Odziv na prvi klic v eni uri ali manj</p> <p>Dodeli se vir² za nujne primere</p> <p>Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu²</p>	<p>Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu³</p> <p>Hiter dostop in odziv</p> <p>Posredovanje po telefonu ali po spletu</p>

Resnost B	Odziv na prvi klic v dveh urah ali manj	Dodelitev ustreznih virov, skladno z Microsoftovimi prizadevanji
Zmeren vpliv na poslovanje:	Zagotavljanje podpore samo med delovnim časom ⁴	Dostop in odziv osebe, odgovorne za nadzor nad spremembami, v štirih delovnih urah
Zmerna izguba ali poslabšanje delovanja storitev, vendar je delo razumno mogoče nadaljevati pod slabšimi pogoji		Posredovanje po telefonu ali po spletu
Zahteva ukrepanje v dveh delovnih urah ⁶		
Resnost C	Odziv na prvi klic v štirih urah ali manj	Točni podatki o osebi za stik z lastnikom primera
Majhen vpliv na poslovanje:	Zagotavljanje podpore samo med delovnim časom ⁴	Odziv v 24 urah
		Posredovanje po telefonu ali po spletu
Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv

Osnovno delovanje z manjšimi motnjami v delovanju storitev ali brez motenj
 Zahteva ukrepanje v štirih delovnih urah⁶

¹ Navedeni odzivni čas za vaše komponente Azure ne velja za Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, komunikacijske storitve Azure ali upravljanje obračunavanja in naročnin.

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

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

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

Neposreden dostop do inženirske skupine za Office 365

Neposreden dostop do inženirske skupine za Office 365: zagotavlja izboljšano podporo za temeljne delovne obremenitve najemnikov Microsoft Office 365, kar vključuje prednostni dostop do inženirske ekipe Office 365. Storitev bo na voljo za navedenega najemnika, je na voljo za dodatno plačilo in je opredeljena v Prilogi, ki je navedena v vašem delovnem nalogu.

Podpora za razvijalce

Podpora za razvijalce: zagotavlja globljo proaktivno tehnično podporo na podlagi znanja o storitvah v oblaku in znanja o produktu skozi celoten razvojni cikel programa za razvijalce, ki razvijajo, uvajajo in podpirajo programe na Microsoftovi platformi.

Podpora za razvijalce zagotavlja celovito podporo ter strankam omogoča oblačno infrastrukturo, ocene ranljivosti, rešitve ALM/DevOps, proces razvoja varnosti, preglede kod, zmogljivost in spremljanje, modernizacijo programov, izvajanje in upravljanje interneta stvari (IoT), usposabljanje in preizkušanje. Podpora za razvijalce je na voljo za dodatno nadomestilo.

Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje

Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje: ponuja višjo raven podpore za določeno skupino Microsoftovih izdelkov in spletnih storitev, ki sestavljajo vašo rešitev, ki je nujna za poslovanje, kot je določeno v delovnem nalogu. Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje, ponuja prilagojen program storitev podpore, je na voljo za doplačilo in je opredeljena v prilogi, na katero se sklicuje delovni nalog.

Podporne storitve kibernetске varnosti: Zagotavljanje specializiranih storitev pomoči v zvezi s kibernetско varnostjo tako v reaktivnih kot proaktivnih scenarijih (»storitve kibernetске varnosti«). Te storitve pomagajo zmanjšati tveganje ciljanih kibernetских napadov, se bolje pripraviti na situacije kriznih varnostnih razmer ali raziskati in vzdrževati aktivni varnostni kompromis. Storitve kibernetске varnosti so lahko del programa storitev podpore po meri, ki je na voljo za doplačilo in opredeljen v prilogi, na katero se sklicuje delovni nalog.

2.4 Podpora v več državah

Pregled storitev podpore v več državah

V povezavi s storitvami poenotene podpore Microsoft za podjetja vam podpora v več državah zagotavlja podporo na več lokacijah za podporo, kot je opisano na vašem delovnem nalogu (ali delovnih nalogih). Opis strukture podpore v več državah:

- **Gostitelj:** To je lokacija za podporo, na kateri ste se pogodbeno dogovorili za Microsoftovo poenoteno podporo na vašem delovnem nalogu. Če ni drugače navedeno, bo to primarna lokacija vašega imenovanega upravitelja računa za uspešnost strank.
- **Iz strežnika:** To je lokacija za podporo, ki je na vašem delovnem nalogu določena za lokacijo, kjer boste prejeli storitve poenotene podpore Microsoft za podjetja in to ni lokacija gostitelja, in kjer boste upravičeni do storitev, ki jih kupite za to lokacijo.

Kako kupiti

Ta SCSD opisuje razpoložljive storitve podpore v več državah. Posamezne storitve in povezana količina, če je relevantno, bodo navedene na povezanem delovnem nalogu glede na lokacijo za podporo.

Tu opisane storitve se lahko zagotovijo na vaših lokacijah za podporo, določenih na delovnem nalogu gostitelja in po potrebi dodeljenih s strani gostitelja, v okviru vaše pogodbe za Microsoftovo poenoteno podporo za podjetja z naslednjimi spremembami:

- **Storitve osnovnega paketa:** Če ni navedeno drugače, bodo storitve osnovnega paketa (tiste z oznako »✓«) na voljo vašim določenim lokacijam za podporo oziroma skladno z gostiteljevo dodelitvijo lokacijam za podporo na delovnem nalogu.
- **Odzivnostne storitve:** Odzivnostne storitve se lahko izvajajo na daljavo na lokacijah, ki med drugim niso gostiteljeve.
- **Upravljanje zagotavljanja storitev (SDM):** Kot je določeno na vašem delovnem nalogu, je mogoče SDM zagotoviti na določenih lokacijah za podporo gostitelja in podrejenih lokacijah za podporo. Razpoložljivost storitev SDM, ki so vključene v vaš osnovni paket, bo dodelil gostitelj, upravljal pa gostiteljev upravitelja računa za uspešnost strank. Zagotavljanje SDM bo omejeno na delovni čas gostiteljeve lokacije. Dodatne storitev SDM bodo morda potrebne ob nakupu dodatnih storitev ali izboljšanih storitev in rešitev.

- **Dodatni SDM:** Dodatni viri SDM se lahko kupijo za gostiteljeve ali podrejene lokacije za podporo, kot je navedeno na delovnem nalogu, in bodo dostavljeni določeni lokaciji za podporo. Odvisno od razpoložljivosti virov in zgoraj navedenega.

Razpoložljivost izbirnih storitev (tistih z oznako »+« v tabelah Podpora zgoraj) je naslednja:

- **Sprotne storitve**
 - Morda ste upravičeni do sprotnih storitev, količina katerih bo navedena na vašem delovnem nalogu in na voljo na lokacijah za podporo, ki so določene na vašem delovnem nalogu in niso v izvzetih državah.
- **Storitve vzdrževanja – analiza temeljnih vzrokov:** Kupljene storitve bodo na voljo osebju na določenih lokacijah za podporo.
- **Svetovalec glede tehnologije podpore (STA):** Storitve STA bodo na voljo na lokacijah za podporo, ki so določene na vašem delovnem nalogu in niso v izvzetih državah, ter so odvisne od razpoložljivosti virov.
- **Izboljšane storitve in rešitve:** Vse izboljšane storitve in rešitve je mogoče kupiti za uporabo na bodisi gostiteljskih ali podrejenih lokacijah za podporo. Glede na razpoložljivost. Morda bodo veljale druge omejitve.
- Druge kupljene sprotne storitve bodo na voljo na lokacijah za podporo, določenih na vašem delovnem nalogu.

Dodatni pogoji in določila za podporo v več državah

Poleg pogojev in določil, navedenih tukaj in v vašem delovnem nalogu, naše zagotavljanje storitev, kot je opisano tukaj, temelji na naslednjih zahtevah in predpostavkah:

- Osebju na nedoločenih lokacijah za podporo bomo morda dovolili sodelovanje pri oddaljenih sprotnih storitvah, ki so bile kupljene za gostiteljevo ali podrejeno lokacijo za podporo in določene na delovnem nalogu. Takšno sodelovanje bo dovoljeno po presoji Microsofta.
- Dobroimetje za sprotne storitve je mogoče zamenjati med gostiteljevimi in podrejenimi lokacijami za podporo, navedenimi na vašem delovnem nalogu, razen kot je navedeno. Vse zamenjave bodo izvedene na podlagi trenutnih valut in cen za dobroimetje za sprotne storitve na posameznih lokacijah za podporo. Trenutne cene lahko priskrbi zastopnik za Microsoftove storitve, odgovoren za vas. Vse zamenjave, pri katerih pride do dobroimetja za sprotne storitve, ki ni celo število, se zaokrožijo na najbližjo enoto. Dobroimetja za sprotne storitve se ne sme zamenjati v izvzete države oziroma iz njih.
- Stranka bo izključno odgovorna za vse davčne obveznosti, ki izhajajo iz distribucije ali zamenjave kupljenih storitev podpore med gostiteljevimi in podrejenimi lokacijami za podporo.
- Spremembe storitev ali zamenjave, izvedene v obdobju veljavnosti delovnega naloga, lahko zahtevajo pogodbo v pisni obliki.

- **Konsolidacija obračunavanja:** Če ni drugače navedeno, se izstavi en račun za zapadli znesek, vključno z vsemi storitvami za vse lokacije za podporo, navedene na vašem delovnem nalogu. Davki bodo temeljili na oceni podpisnika Microsofta in vaši gostiteljevi lokaciji. Stranka bo izključno odgovorna za morebitne dodatne plačljive davke.
- **Izjeme pri konsolidaciji obračunavanja:** Storitve, kupljene za zagotavljanje v Republiki Indiji, Ljudski republiki Kitajski, Republiki Kitajski (Tajvanu), Republiki Kitajski (Hongkong), Republiki Koreji, na Japonskem, Novi Zelandiji, v Makau in Avstraliji (**vse izvzete države**), morajo vse imeti ločen delovni nalog z navedbo storitev, ki jih je treba zagotoviti na tisti lokaciji za podporo. Za storitve bo izstavljen račun ustrezni lokaciji za podporo, ki bo vključeval kakršen koli veljaven lokalni davek.

2.5 Dodatni pogoji in določila

Storitve Microsoftove poenotene podpore se zagotavljajo na podlagi naslednjih predpogojev in predpostavk.

- Osnovne odzivnostne storitve na daljavo se izvajajo za lokacije vaših imenovanih oseb za stik. Če ni drugače pisno določeno, se vse druge storitve na daljavo izvajajo za vaše lokacije, določene ali navedene v delovnem nalogu.
- Osnovne odzivnostne storitve se izvajajo v angleščini, lahko pa se izvajajo tudi v jeziku, ki ga govorite, kjer je to na voljo. Vse druge storitve bodo izvedene v jeziku, ki se govori na lokaciji Microsoftovih storitev, kjer izvajamo storitve, ali v angleščini, razen če se pisno dogovorimo drugače.
- Podporo zagotavljamo za vse komercialno izdane in splošno razpoložljive različice Microsoftove programske opreme in spletnih storitev, ki ste jih kupili na podlagi prijavljenih licenčnih vpisov in sporazumov in/ali ID-ja računa za obračun v Dodatku A vašega delovnega naloga in so navedene v pogojih za izdelke, ki jih Microsoft občasno objavi na strani <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ali na nadomestni strani, ki jo določi Microsoft), če ni drugače določeno v delovnem nalogu ali v prilogi k temu opisu storitev podpore in svetovanja oziroma če niso izrecno izključene na spletnem portalu za podporo na naslovu <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Podpora ni zagotovljena za predizdajne izdelke in izdelke beta, razen če je drugače navedeno v priloženi prilogi.
- Če storitev ne uporabite v obdobju veljavnosti upoštevnega delovnega naloga, boste izgubili vse storitve, vključno z morebitnimi dodatnimi, kupljenimi v okviru in med obdobjem veljavnosti delovnega naloga.
- Načrtovanje storitev je odvisno od razpoložljivosti virov in delavnice se lahko prekličejo, če niso izpolnjene zahteve za najmanjše število prijavljenih.
- Za analizo težav lahko na vašo zahtevo dostopamo do vašega sistema prek oddaljene povezave. Naše osebje bo dostopalo samo do sistemov, do katerih jim odobrite dostop. Če želite uporabiti pomoč prek oddaljene povezave, nam morate omogočiti ustrezen dostop in potrebno opremo.
- Za nekatere storitve bomo morda morali shraniti in obdelati vaše podatke o stranki ter dostopati do njih. V takih primerih uporabljamo tehnologije, ki jih odobri Microsoft ter so skladne z našimi pravilniki in postopki za varovanje podatkov. Če zahtevate, da uporabljamo tehnologije, ki jih Microsoft ni odobril, se zavedate in se strinjate, da ste izključno odgovorni

- za integriteto in varnost podatkov o strankah in da Microsoft nima nobene odgovornosti v povezavi z uporabo tehnologij, ki jih ni odobril Microsoft.
- Če zahtevate preklic vnaprej načrtovane storitve, lahko Microsoft odšteje nadomestilo za preklic v vrednosti do 100 odstotkov cene storitve iz pogodbe o podpori, če sta bila preklic ali razporeditev izvedena z manj kot 14-dnevnim obvestilom pred prvim dnevom zagotavljanja storitev.
 - Pri nakupu dodatnih storitev lahko zaradi poenostavitve izvedbe zahtevamo vključitev upravljanja zagotavljanja storitve.
 - Če ste naročili eno vrsto storitve in jo želite zamenjati z drugo vrsto, lahko enakovredno vrednost uporabite za drugo storitev, ki je na voljo v okviru vašega osnovnega paketa, kjer je to na voljo, in ste se zanj dogovorili z virom za izvedbo storitve.
 - Ugodnosti programa Software Assurance v obliki dogodkov podpore pri reševanju težav 24 ur na dan in 7 dni v tednu (dogodki SA PRS ali »SAB«) je mogoče pretvoriti v enakovredno vrednost (kot določi Microsoft) in jih uporabiti za nadomestila za osnovni paket podpore, ustrezne komponente izboljšane dodeljenega inženiringa in/ali ustrezne komponente izboljšanih storitev in rešitev. Vaš vir za upravljanje izvedbe storitev lahko potrdi take vrednosti in nadomestila, če je to ustrezno. Po 30 dneh od datuma začetka podpore in/ali datuma obletnice večletne podpore vam lahko izstavimo račun za vrednost, enakovredno morebitnemu primanjkljaju za SAB, za katere se zavežete, da jih boste pretvorili, kot je določeno v vašem delovnem nalogu. Za ugodnosti programa Software Assurance veljajo tukaj navedeni pogoji in Pogoji za izdelke, kar med drugim vključuje Dodatek B Pogojev za izdelke. Dodatne podrobnosti so na voljo tudi na strani www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, kot so ugodnosti podpore pri odpravljanju težav, ki začnejo veljati februarja 2023 in bodo vplivale na upravičenosti do osnovnega paketa ali razpoložljivih komponent vašega dogovora o podpori, kar lahko povzroči prilagoditve vrednosti enakovrednih dogodkov.
 - Na vašem območju morda niso na voljo vse dodatne storitve. Za več podrobnosti se obrnite na svoj vir za izvedbo storitev.
 - Strinjate se, da bo edina koda, ki ni Microsoftova in do katere nam omogočite dostop, v vaši lasti.
 - Storitve lahko vključujejo produkte storitev, nasvete in smernice v zvezi s kodo, ki je v vaši lasti ali lasti Microsofta, ali neposredno zagotavljanje drugih storitev podpore.
 - Microsoft pri zagotavljanju sprotnih storitev ne ponuja nobene kode, razen vzorčne kode.
 - Stranka prevzame celotno odgovornost za vsa tveganja, povezana z izvajanjem in vzdrževanjem katere koli kode, zagotovljene pri izvajanju storitev podpore.
 - Morda bodo za kupljene storitve minimalne zahteve glede platforme.
 - Storitve ni mogoče izvajati za vaše stranke.
 - Če imate osnovni paket z napredno ali zmogljivo podporo in kjer so obiski na mestu uporabe vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, vam bomo zaračunali razumne potne in bivalne stroške.
 - Vse podporne storitve GitHub zagotavlja GitHub, Inc., podružnica v popolni lasti družbe Microsoft Corporation. Ne glede na kakršno koli nasprotno določbo na vašem delovnem

nalogu Izjava o zasebnosti GitHub, ki je na voljo na https://aka.ms/github_privacy, ter Dodatek o varovanju podatkov GitHub in Varnostna priloga, ki se nahajata na https://aka.ms/github_dpa, veljajo za vašo nabavo podpornih storitev GitHub.

- V ustreznih dodatkih lahko določimo dodatne predpogoje in predpostavke.

2.6 Vaše odgovornosti

Pogoj za optimiziranje ugodnosti Microsoftovih storitev podpore Unified je, da poleg obveznosti iz morebitnih upoštevnihih dodatkov izpolnite tudi naslednje obveznosti. Če ne boste ravnali skladno s temi odgovornostmi, lahko pride do zamud pri zagotavljanju storitve:

- Imenovali boste skrbnika za storitve podpore, ki je odgovoren za vodenje vaše skupine in upravljanje vseh vaših dejavnosti podpore ter internih postopkov, s katerimi nam boste oddajali zahteve za storitve podpore.
- Odvisno od osnovnega paketa, kot je opisano spodaj, lahko imenujete osebe za stik za odzivnostno podporo, ki so odgovorne za ustvarjanje zahtev za podporo prek Microsoftovega spletnega mesta za podporo ali po telefonu. Skrbniki za storitve v oblaku lahko na upoštevnihih portalih za podporo tudi pošiljajo zahteve za podporo v oblaku.
 - Osnovna podpora – do deset (10) izbranih oseb za stik.
 - Napredna podpora – vsaj petdeset (50) izbranih oseb za stik. Morda ste upravičeni do dodatnih oseb za stik. Za podrobnosti se posvetujte s svojim upraviteljem računa za uspešnost strank.
 - Zmogljiva podpora – vključenih je toliko oseb za stik, kot jih potrebujete.
- Pri zahtevah za podporo za spletne storitve morajo skrbniki za storitve v oblaku pošiljati zahteve za podporo prek upoštevnihih portalov za podporo za spletne storitve.
- Pri pošiljanju zahteve za storitve morajo vaše osebe za stik za odzivnostno podporo imeti osnovno poznavanje težave, na katero ste naleteli, in možnost ponovitve težave, da vam bo lahko Microsoft pomagal pri diagnosticiranju in razvrstitvi težave. Te osebe za stike se morajo tudi spoznati na podprte Microsoftove izdelke in vaše Microsoftovo okolje, da bodo lahko pomagali pri reševanju sistemskih težav in Microsoftu pomagali pri analiziranju in reševanju zahtev za storitve.
- Pri pošiljanju zahteve za storitve bodo vaše osebe za stik za odzivno podporo morda morale izvesti dejavnosti ugotavljanja in odpravljanja težav, če to zahtevamo. Med te dejavnosti lahko spadajo izvedba omrežnih sledi, zajem sporočil o napakah, zbiranje informacij o konfiguraciji, spreminjanje konfiguracij izdelka, namestitve novih različic programske opreme ali novih komponent in spreminjanje procesov.
- Strinjate se, da boste sodelovali z nami pri načrtovanju uporabe storitev na podlagi storitev, ki ste jih kupili.
- Strinjate se, da nas boste obvestili o morebitnih spremembah izbranih stikov, imenovanih v delovnem nalogu.
- Odgovorni ste za varnostno kopiranje svojih podatkov in obnavljanje datotek, ki so bile izgubljene ali spremenjene zaradi katastrofalnih izpadov delovanja. Odgovorni ste tudi za izvajanje postopkov, ki so potrebni za zaščito celovitosti in varnosti vaše programske opreme in podatkov.

- Strinjate se, da boste, kjer je mogoče, izpolnili ankete o zadovoljstvu strank, ki vam jih lahko občasno posredujemo glede storitev.
- Odgovorni ste za vse potne in druge stroške, ki jih imajo vaši zaposleni ali podizvajalci.
- Vir za zagotavljanje storitev lahko od vas zahteva izpolnjevanje drugih odgovornosti, povezanih posebej s storitvijo, ki ste jo kupili.
- Če v okviru te podpore uporabljate storitve v oblaku, morate kupiti ali imeti obstoječo naročnino ali naročniški paket za upoštevno spletno storitev.
- Če imate paket z napredno ali zmogljivo podporo, se strinjate, da boste zahteve za sprotne storitve ter razširjene rešitve in storitve, skupaj z vsemi potrebnimi ali upoštevni podatki, predložili najpozneje 60 dni pred datumom poteka veljavnosti upoštevne delovne naloga.
- Če imate paket z napredno ali zmogljivo podporo, se strinjate, da boste naši skupini za zagotavljanje storitev, ki mora biti na mestu uporabe, zagotovili razumen dostop do telefona in hiter internetni dostop ter dostop do svojih notranjih sistemov in diagnostičnih orodij, kot je primerno.

© 2022 Microsoft Corporation. Vse pravice so pridržane. Vsakršna uporaba tega gradiva brez izrecnega dovoljenja družbe Microsoft Corp. je strogo prepovedana.

Microsoft in Windows sta zaščiteni blagovni/storitveni znamki družbe Microsoft Corporation v ZDA in/ali drugih državah. Imena dejanskih podjetij in izdelkov, omenjena tukaj, so morda blagovne/storitvene znamke ustreznih lastnikov.