

# Microsoft usluge za poslovne korisnike

Opis usluga

Ožujak 2022

# Sadržaj

<b>1</b>	<b>O ovom dokumentu</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Profesionalne usluge društva Microsoft</b>	<b>1</b>
2.1	Usluge planiranja	1
2.2	Usluge primjene	1
2.3	Usluge održavanja	1
2.4	Usluge optimizacije	1
2.5	Obrazovne usluge	1
<b>3</b>	<b>Savjetodavne usluge</b>	<b>2</b>
3.1	Kako kupiti	2
3.2	Prilagođene savjetodavne usluge	2
3.3	Pakirane savjetodavne usluge	3
3.4	Opis usluga	3
3.4.1	Usluge planiranja	3
3.4.2	Usluge primjene	4
3.4.3	Usluge optimizacije	5
3.5	Isključenja odgovornosti i ograničenja	5
3.6	Vaše obveze	5
<b>4</b>	<b>Usluge podrške</b>	<b>7</b>
4.1	Kako kupiti	7
4.2	Opisi paketa	7
4.2.1	Paketi na razini organizacije	7
4.2.2	Poboljšana rješenja	8
4.3	Opis usluga	8
4.3.1	Proaktivne usluge	8
4.3.2	Upravljanje pružanjem usluga	11
4.3.3	Reaktivne usluge	12
4.4	Poboljšane usluge	15
4.4.1	Namjenska tehnička podrška	15
4.4.2	Premier Ultimate	16
4.4.3	Podrška treće razine	16
4.5	Poboljšana rješenja	16
4.5.1	Podrška za ključne zadatke	16
4.5.2	Brzi odgovor	17
4.5.3	Upravljanje Azure događajem	18
4.6	Rješenja podrške za partnere	20

4.7 Rješenja za globalnu podršku .....	20
4.8 Dodatni uvjeti .....	21
4.9 Vaše obveze.....	23

# 1 O ovom dokumentu

Opis usluga za Microsoftove usluge za poslovne korisnike donosi vam informacije o profesionalnim uslugama koje su dostupne za kupnju od društva Microsoft.

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

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

## 2 Profesionalne usluge društva Microsoft

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

### 2.1 Usluge planiranja

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

### 2.2 Usluge primjene

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

### 2.3 Usluge održavanja

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

### 2.4 Usluge optimizacije

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

### 2.5 Obrazovne usluge

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

# 3 Savjetodavne usluge

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

## 3.1 Kako kupiti

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

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

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

## 3.2 Prilagođene savjetodavne usluge

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

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

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

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

**Podaci i umjetna inteligencija (AI)** – Jezgra suvremenog poslovanja jest sposobnost pretvaranja podataka u umjetnu inteligenciju koja potiče konkurentnu prednost.

Microsoftova rješenja za poslovne uvide pomažu razvojnim inženjerima i organizacijama da se usmjere prema razvitku umjetne inteligencije putem sveobuhvatnog nadzora, radi predviđanja, primjene i pružanja podrške rješenjima za poslovne i IT organizacije kojima se otvaraju uvidi u podatke uporabom proizvoda kao što su Azure Database Power BI, Office i SQL Server.

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

Microsoft nudi široku lepezu savjetodavnih usluga za Microsoft Dynamics 365 za suradnju s korisnicima koja obuhvaća prodaju, usluge i marketing, a pomaže klijentima pretvoriti odnose u prihod uključivanjem digitalnih podataka u svaki posao. Savjetodavne usluge za Microsoft Dynamics 365 Unified Operations pomažu

klijentima ubrzati rast optimizacijom operacija i donositi globalne odluke u stvarnom vremenu na temelju podataka.

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

Naša ponuda savjetodavnih usluga za uređaje i mobilnost omogućuje poslovnim organizacijama i voditeljima IT odjela razviti i primijeniti strategije mobilnosti i upravljanja uređajima na razini cijele organizacije koje olakšavaju dublje i bogatije povezivanje sa zaposlenicima i klijentima.

Usluge za podatkovne centre i infrastrukturu oblaka također uključuju tehnološka rješenja, ljude i procese kojima IT odjeli lakše pretvaraju podatkovne centre u strateška poslovna sredstva prilagođena specifičnim poslovnim potrebama. U kombinaciji s uslugama za sigurnost i identitet također pružamo strategije i rješenja kojima se IT infrastruktura, aplikacije i podaci lakše štite od unutarnjih i vanjskih ugroza.

### 3.3 Pakirane savjetodavne usluge

Microsoft nudi Savjetodavne usluge za mnoge poslovne scenarije na temelju iskustva društva Microsoft u planiranju, uvođenju i primjeni u vezi s Microsoftovim proizvodima, tehnologijom i procesima. Usluge u nastavku nude se u unaprijed određenom opsegu rada s fiksnim trajanjem i pridruženom cijenom.

### 3.4 Opis usluga

#### 3.4.1 Usluge planiranja

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

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

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

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

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

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

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

🔗 **Usluge planiranja uvođenja radne površine (Desktop Tools Deployment Planning Services, DTDPS):** Osmišljena kao pomoć organizacijama u planiranju učinkovitih uvođenja paketa Visual

Studio. Predmetni se angažmani mogu upotrebljavati kako bi se olakšalo osmišljavanje plana i strategija razvoja za prilagođavanje paketa Visual Studio.

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3.4.2 Usluge primjene

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

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



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

### 3.4.3 Usluge optimizacije

☞ **Usluge uvođenja:** Usluge uvođenja pružaju paket usluga koje vam pomažu procijeniti mogućnost svoje organizacije da izmijeni, nadzire i optimizira promjene povezane s kupljenom Microsoftovom tehnologijom. To obuhvaća savjetovanje u području razvoja i izvedbe strategije uvođenja u pogledu promjena na planu upravljanja ljudima. Kao podršku za program uvođenja klijenti dobivaju pristup stručnim resursima, znanju i povezanim praksama koje preporučuje Microsoft.

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

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

## 3.5 Isključenja odgovornosti i ograničenja

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

- Digitalne savjetodavne usluge čine samo savjeti i smjernice isključivo u vezi s vašom primjenom i uporabom Microsoftovih tehnologija.
- Licence za proizvode nisu uključene u savjetodavne usluge i moraju se kupiti zasebno.
- Digitalne savjetodavne usluge ne uključuju primjenu proizvoda, rješavanje problema ili podršku u otklanjanju kvara, pregled izvornog koda drugog proizvođača ili tehničko ili arhitektonsko savjetovanje izvan gore opisanih usluga.
- • Glede izvornog koda drugog proizvođača, naše usluge ograničene su na analizu samo binarnih podataka, kao što su ispis procesa ili praćenje rada mreže.
- U slučajevima kada su posjeti Microsoftovih arhitekata ili resursi tima za pružanje usluga na lokaciji uzajamno dogovoreni i nisu plaćeni unaprijed, naplatit će vam se opravdani putni troškovi i troškovi smještaja.
- Sve kupljene usluge savjetovanja GitHub pruža tvrtka GitHub, Inc., podružnica u potpunom vlasništvu Microsofta. Bez obzira na bilo što drugačije navedeno u vašem radnom nalogu, GitHub-ova izjava o privatnosti dostupna je na [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) i GitHub dodatku o zaštiti podataka i prilogu o sigurnosti koji se nalaze na stranicama [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) a primijenit će se na vašu nabavu usluga podrške tvrtke GitHub.

## 3.6 Vaše obveze

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

- Dostupnost vaših predstavnika, IT osoblja i resursa, uključujući, hardver, softver, internetsku povezivost i uredski prostor.
- Vaše pravodobno pružanje točnih i potpunih informacija na zahtjev tima za pružanje usluga.

- Pristup informacijama o vašoj organizaciji.
- Pravodobno i učinkovito izvršavanje dodijeljenih obveza.
- Pravodobnim odlukama i odobrenjima vaše uprave.
- Plaćanje putnih troškova i drugih troškova vaših radnika ili izvođača.

## 4 Usluge podrške

Microsoft Premier Support Services (usluge podrške) sveobuhvatno je rješenje za podršku koje pomaže u smanjivanju troškova, poboljšavanju produktivnosti i uporabi tehnologije za otkrivanje novih poslovnih prilika za bilo koju fazu životnog ciklusa IT-a. Usluge podrške uključuju:

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

### 4.1 Kako kupiti

Usluge podrške dostupne su u paketu ili kao pojedinačne usluge prema postojećem Ugovoru o podršci na temelju Radnog naloga za usluge Enterprise kao što je opisano u nastavku:

Usluga	Definicija
Paketi na razini organizacije	Kombinacija usluga koje nude podršku za sve komercijalne, podržane Microsoftove proizvode i/ili Online usluge koje se upotrebljavaju unutar vaše organizacije. Dostupne su opcije Konfigurabilnog i Fiksnog paketa.
Paketi poboljšanih rješenja	Paket usluga podrške koji obuhvaća poseban Microsoftov proizvod ili klijentov IT sustav. Dostupno uz Konfigurabilni paket.

### 4.2 Opisi paketa

#### 4.2.1 Paketi na razini organizacije

Opcije paketa na razini cijele tvrtke uključuju: Konfigurabilni (prilagođen vašim potrebama) ili Fiksni paketi (unaprijed određene usluge).

#### Konfigurabilni paket

Paket podrške prilagođen je na temelju stavki navedenih u nastavku kako bi ispunio vaše potrebe.

Stavka	Dostupne usluge
Proaktivne usluge	Usluge opisane u Članku 4.3.1 „Proaktivne usluge“ dostupne su za uključivanje u vaš paket podrške
Upravljanje pružanjem usluga	Uključeno u sve pakete. Model pružanja usluge i razina usluge prilagođavaju se kako je opisano u Članku 4.3.2, „Upravljanje pružanjem usluga“
Reaktivne usluge	Usluge opisane u Članku 4.3.3 „Reaktivne usluge“ dostupne su za uključivanje u vaš paket podrške

Poboljšane usluge	Dodatne usluge opisane u Članku 4.4 „Poboljšane usluge“ mogu se uključiti u vaš paket podrške
-------------------	---

### Fiksni paket

Paket s početnim skupom usluga podrške na rok od godinu dana

Stavka	Uključene usluge
Proaktivne usluge	Jedan „Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga”
Upravljanje pružanjem usluga	Uključena je Temeljna razina usluge koja se pruža putem Skupnog modela, opisanog u Članku 4.3.2, „Upravljanje pružanjem usluga”
Reaktivne usluge	Do 20 sati „Podrške za rješavanje problema“

### 4.2.2 Poboljšana rješenja

Paketi dodatnih usluga obuhvaćaju poseban Microsoftov proizvod ili klijentov IT sustav, dostupne usluge navedene su u nastavku.

Stavka	Opis
Podrška za ključne zadatke	Pružava višu razinu podrške za definirani skup Microsoftovih proizvoda koji se nalaze u vašim poslovnim rješenjima ključnim za poslovanje i navedeni su u Članku 4.5.1, „Support for Mission Critical“
Brzi odgovor	Pružava ubrzanu reaktivnu podršku za vaš servis u oblaku i uveden je u odjeljku 4.5.2 „Brzi odgovor”
Upravljanje Azure događajem	Pružava poboljšanu proaktivnu i reaktivnu podršku tijekom kritičnih Azure događaja kupaca

## 4.3 Opis usluga

Stavke koje se kombiniraju za formiranje vašeg paketa Premier podrške opisane su u ovom članku.

### 4.3.1 Proaktivne usluge

Proaktivne usluge pomažu u sprječavanju problema u vašem Microsoftovu okruženju. Kako bi se osigurala dostupnost resursa i pružanje usluge tijekom trajanja važećeg radnog naloga, proaktivne usluge treba pravovremeno planirati. Proaktivne usluge koje slijede dostupne su prema popisu u nastavku ili su navedene na vašem radnom nalogu.

## Usluge planiranja

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

## Usluge primjene

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

## Usluge održavanja

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

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

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

**Proaktivni nadzor:** Isporuka alata za nadzor tehničkih operacija i preporuka za prilagodbu Vaših postupaka upravljanja poslužiteljskim incidentima. Predmetna usluga pomaže vam u izradi matrica incidenata, provođenju pregleda velikih incidenata i izradi dizajna za stabilan inženjerski tim.

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

**Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga (RAP kao usluga):** Automatska procjena vaše primjene Microsoft tehnologije s daljinski prikupljenim podacima. Microsoft analizira prikupljene podatke za izradu izvješća s rezultatima analize i preporukama za ispravljanje nedostataka.

**Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga Plus (RAP kao usluga Plus):** RAP kao usluga pruža se i prati putem prilagođene radionice za optimizaciju sustava (do dva dana) koja je usmjerena na planiranje popravaka i prenošenje znanja.

## Usluge optimizacije

**Usluge uvođenja:** Usluge uvođenja pružaju paket usluga koje vam pomažu procijeniti mogućnost svoje organizacije da izmijeni, nadzire i optimizira promjene povezane s kupljenom Microsoftovom tehnologijom. To obuhvaća podršku u području razvoja i izvedbe strategije uvođenja u pogledu promjena na planu upravljanja ljudima. Kao podršku za program uvođenja klijenti dobivaju pristup stručnim resursima, znanju i povezanim praksama koje preporučuje Microsoft.

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

**Upravljanje IT uslugama:** Paket usluga osmišljen kao pomoć u razvijanju postojećeg IT okruženja putem suvremenih pristupa upravljanju uslugama koji omogućuju bolje inovacije, fleksibilnost, kvalitetu i

poboljšanja u pogledu radnih troškova. Suvremene usluge za upravljanje IT uslugama mogu se pružiti putem udaljenih ili lokalnih savjetodavnih sesija ili radionica kako bi se osigurala optimiziranost vaših postupaka nadzora, upravljanja incidentima ili korisničke službe, za upravljanje dinamikom usluga utemeljenih na oblaku pri premještanju aplikacije ili usluge u oblak. Usluge upravljanja IT uslugama mogu biti element prilagođenog programa usluga podrške dostupnog uz dodatnu naknadu i definiranog u prilogu na koji se upućuje u vašem radnom nalogu.

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

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

**Sigurnosne usluge:** Microsoftov portfelj sigurnosnih usluga uključuje četiri istaknuta područja: sigurnost i identitet u oblaku, mobilnost, bolju zaštitu informacija i sigurnu infrastrukturu. Sigurnosne usluge pomažu klijentima da razumiju kako zaštititi i inovirati svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke s obzirom na unutarnje i vanjske prijetnje. Usluge za sigurnost element su prilagođenih programa usluga podrške dostupnih uz dodatnu naknadu i definiraju se u prilogu na koji se poziva vaš radni nalog.

## Obrazovne usluge

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

**Izobrazba na zahtjev:** Pretplatna usluga koja daje pristup online zbirci materijala za obuku iz biblioteke radionice koju su razvili Microsoftovi inženjeri. Pretplate se prodaju po sudioniku.

**Web-prijenosi:** Microsoft vođene edukacijske sesije dostupne u širokom odabiru podrške i teme vezane za Microsoft tehnologiju, isporučene daljinski i online. Web-prijenosi mogu se kupiti po sudioniku ili kao posebna isporuka za vašu organizaciju, kako je navedeno u vašem Radnom nalogu.

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

**Prilagođene proaktivne usluge:** angažman s našim osobljem radi pružanja usluga vama, osobno ili online, a koje nisu na drugi način opisane u ovom dokumentu. Navedeni se angažmani mjere i naplaćuju po danima. Područja na koja su usmjerene Prilagođene proaktivne usluge jesu:

- Usluge održavanja
- Usluge optimizacije
- Obrazovne usluge

**Tekuća podrška:** Gdje je to dostupno, proaktivne usluge mogu se prodati kao količina sati za Podršku. Navedeni se sati mogu zamijeniti za jednu ili više proaktivnih usluga opisanih iznad, po trenutnim cijenama koje vam ponudi vaš predstavnik za Microsoft usluge. Nakon zakazivanja proaktivne usluge, odbit ćemo odgovarajući broj sati za Podršku s vašeg salda, zaokruženih na najbliži sat, kako bismo pokrili vrijednost dnevne tarife ili fiksne naknade za uslugu. Ako naručite jednu vrstu usluge Podrška, a želite je zamijeniti drugom, već kupljene sate možete primijeniti na alternativnu uslugu, kada je to dostupno i u dogovoru s Vašim Voditeljem pružanja usluga.

**Proaktivni ubrzivač:** Usluga koju vode Microsoftovi resursi sastoji se od skupa aktivnosti koje vam pomažu u postizanju tehničkog ili poslovnog ishoda zasnovanog na ciljevima kako bi se uklonili rizici implementacije, povećala dostupnost ili optimizirala performansa rješenja. Koristeći programski pristup, Microsoftov resurs će

odrediti skup aktivnosti potrebnih za zadatak, koje mogu uključivati, ali nisu ograničene na, analizu nedostataka uklapanja, integraciju, optimizaciju, prijenos znanja, provjeru valjanosti dizajna i plan implementacije

### 4.3.2 Upravljanje pružanjem usluga

#### Upravljanje pružanjem usluga

Sve pakete Premier podrške koordinira i pokreće Voditelj pružanja usluga (engl. Service Delivery Manager, SDM). U paketima Premier podrške razvojne inženjere i paketima usmjerenim na razvojne inženjere vaše upravljanje pružanjem usluga pruža Voditelj za razvoj aplikacija (Application Development Manager, ADM) koji je stručnjak za razvojnu djelatnost, a dobro poznaje i razvojne tehnologije. To pružanje usluga može biti precizirano na temelju modela pružanja usluge, razine usluge i zemljopisnog područja. Ako u vašem Radnom nalogu nije drukčije navedeno, model pružanja usluga bit će Namjenski, a razina usluge Temeljna.

#### Model pružanja usluge

Stavka	Definicija
Skupni	Usluge pruža grupa pojedinaca na udaljenoj lokaciji
Namjenski/Predviđeni	Usluge se pružaju povremeno, na lokaciji ili udaljeno, a pruža ih imenovani pojedinac koji uslužuje i druge klijente Microsoftove Premier podrške
Namjenski	Usluge se pružaju na lokaciji ili udaljeno, a pruža ih imenovani pojedinac usredotočen na jednog klijenta Microsoftove Premier podrške

#### Razina usluge

Stavka	Definicija
Temeljna	Uključuje opću koordinaciju, kao i uvod u usluge, planiranje pružanja usluge, revizije usluga, ključne sigurnosne savjete podrške, upravljanje incidentima i upravljanje kriznim situacijama, usluge informiranja i upravljanje pretplatom na usluge
Standardna	Uključuje sve Temeljne usluge, kao i Početnu procjenu i planiranje ispravljanja nedostataka
Proširena	Uključuje sve Standardne usluge, kao i svijest o životnom ciklusu Microsoftovih proizvoda/Online usluga, analizu trendova incidenata i savjeta te smjernice za postupke

#### Pojedinosti opsega

Sljedeće su usluge dostupne klijentima koji kupe Temeljnu razinu upravljanja pružanjem usluga:

**Uvod u usluge:** pregled usluga Premier podrške, uključujući objašnjenje kako odabrati i planirati proaktivne usluge te demonstraciju kako evidentirati zahtjeve za reaktivnu podršku i iskoristiti dostupne alate.

**Plan pružanja usluga:** Usluge podrške u programu Premier Support uključuju prilagođeni plan za određivanje kako i kada treba koristiti usluge suradnjom s vašim timom na poslovnim i IT prioritetima, uključujući vaše putovanje u oblaku.

**Revizije usluga:** redovito pregledavamo usluge u prošlom razdoblju, izvještavamo vas o tome koje su usluge pružene i poboljšane, pregledavamo vaše povratne informacije i raspravljamo s vama o svim radnjama ili prilagodbama koje su možda potrebne. Te se revizije mogu sastojati od standardnih izvješća o statusu te virtualnih sastanaka u vezi sa statusom ili sastanaka na lokaciji (ako je dopušten put na lokaciju).

**Ključni sigurnosni savjeti podrške:** obavijest o ključnim Microsoftovim sigurnosnim biltenima. Ako imate Predviđenog ili Namjenskog SDM-a, vaš SDM će vam pomoći da procijenite učinak predmetnih informacija na vašu IT infrastrukturu.

**Upravljanje incidentima:** Nadzor našeg tima za pružanje usluge nad incidentima u području podrške kojim se potiče pravovremeno rješavanje i postiže visoka kvaliteta pružanja podrške. To može uključivati razvijanje planova odgovora na incidente, određivanje primarne kontakt-osobe za obavijesti o statusu tijekom incidenata i omogućivanje analize korijenskog uzroka događaja nakon incidenta. Ako imate online usluge, to može uključiti sažetak uzroka incidenta i Ugovor o razini usluge (SLA).

**Upravljanje kriznim situacijama:** Stalni nadzor problema i obavještavanje o njima od strane tima za pružanje usluge i upravitelja kriznim situacijama u situacijama koje imaju ključan utjecaj na vaše poslovanje.

**Usluge informiranja:** slanje biltena, web-mjesta i resursa usmjerenih na Microsoftove proizvode i usluge relevantne za vaše okruženje. Može uključivati podršku i operativne informacije o Microsoftovim tehnologijama, alate za otklanjanje poteškoća i reference na članke baze znanja.

**Upravljanje pretplatom na usluge:** ako je riječ o klijentima s online uslugama, vaš SDM može vam pomoći u eskalaciji problema u vezi s vašim pretplatama na online usluge i dati odgovore na pitanja u vezi s naplatom, dodjelom računa i pitanjima u vezi s kreditima na temelju SLA-a.

Klijenti koji kupe Standardnu razinu usluge dobit će Temeljnu razinu usluge i sljedeće usluge:

**Početa procjena:** istraživačka procjena za identificiranje potreba za uslugom u okviru vašeg okruženja IT operacija koja pomaže u stvaranju plana djelovanja radi postizanja željenog stanja vaših IT operacija. ako je riječ o klijentima koji imaju online usluge, vaš SDM može organizirati analizu infrastrukture na lokaciji potrebnu za povezivanje korisnika s online uslugom. Osim toga, SDM će surađivati s vašim osobljem radi dokumentiranja rizika koji mogu utjecati na vašu povezivost i kako bi predložio moguća ublažavanja njihovih posljedica.

**Planiranje ispravljanja nedostataka:** spajanje radnji za poboljšanje na temelju rezultata proaktivnih procjena. Ti će se rezultati dokumentirati kao savjeti za poboljšanja s povezanim ispravljanjem nedostataka u vašem SDP-u. Daljnje praćenje odvija se tijekom zakazanih Revizija usluga.

**Upravljanje pružanjem usluga na lokaciji:** dostupni su posjeti voditelja pružanja usluga na lokaciji, a mogu zahtijevati dodatnu naplatu po posjetu. Predmetna usluga ovisi o dostupnosti Microsoftovih resursa.

Klijenti koji kupe Proširenu razinu usluge dobit će usluge navedene za Temeljnu i Standardnu razinu i sljedeće usluge:

**Analiza trendova incidenata i savjeti:** jedan ili više pregleda vaše povijesti incidenata s naglaskom na ljudima, procesnim i tehnološkim aspektima incidenata koji su nam prijavljeni i koji su od velikog utjecaja na poslovanje, a uključuju bilo koju podržanu Microsoftovu tehnologiju. Pregled rezultira preporukama o aktivnostima za poboljšavanje operacija, kao i o spremnosti ljudi ili tehnološkim promjenama, a cilj svih tih preporuka jest omogućiti vam da smanjite svoje troškove IT operacija.

**Smjernice za postupke:** pružat će se osnovne informacije o preporučenim postupcima.

### 4.3.3 Reaktivne usluge

Reaktivnim uslugama olakšava se rješavanje problema u vašem Microsoftovu okruženju, a obično se primjenjuju na zahtjev i mogu obuhvaćati bilo koju kombinaciju sljedećih usluga:

**Podrška za rješavanje problema (Problem Resolution Support, PRS):** Pomoć za probleme sa specifičnim simptomima koji se pojavljuju tijekom uporabe Microsoftovih proizvoda, uključujući rješavanje određenih problema, poruka o pogreškama ili funkcija Microsoftovih proizvoda koje ne rade kao što je planirano. Definiranje težine problema, naši procijenjeni početni rokovi za odgovor i zahtjevi za prijavu navedeni su u „[Tablici: Odgovor na incident](#).“



PRS se naplaćuje po satu, a sati se odbijaju od unaprijed plaćenih sati utvrđenih u radnom nalogu ako ne utvrdimo da je do problema došlo zbog pogreške u proizvodu koji je uključen u osnovnu podršku. Ako potrošite sve unaprijed plaćene sate dok rješavamo određeni problem, predmetnu uslugu naplatit ćemo vam nakon pružanja usluge, a prije nego što odgovorimo na dodatne incidente morate kupiti dodatne sate za PRS. Na vaš zahtjev surađivat ćemo s dobavljačima tehnologije trećih osoba kako bi se riješili složeni problemi s interoperabilnošću proizvoda više dobavljača, no pružanje podrške za proizvod treće osobe jest odgovornost treće osobe.

Podrška za rješavanje problema (PRS) za online usluge pruža se po potrebi. Kupljeni sati za PRS neće se odbiti za incidente otvorene u vezi s tim tehnologijama.

Zahtjevi za podrškom za usluge i proizvode koji nisu pokriveni primjenjivim portalom za podršku online usluga upravljaju se s internetskog portala Microsoft Services.

Upravljanje pružanjem usluge primijenit će se na isti način za sve zahtjeve za rješavanjem problema

Težina problema određuje razine odgovora u Microsoftu i početne procijenjene rokove za odgovor, kao i vaše obveze. Vi ste obvezni navesti učinak na poslovanje vaše organizacije, a u konzultaciji s nama Microsoft će odrediti odgovarajuću razinu težine problema. Tijekom trajanja incidenta možete zatražiti promjenu razine težine ako utjecaj na poslovanje zahtijeva takvu promjenu.

**Tablica: Odgovor na incident**

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Težina problema 1</b></p> <p>Katastrofalni utjecaj na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potpuni gubitak osnovnih poslovnih procesa zbog kojih se ne može nastaviti s radom</li> <li>• Neophodna je hitna intervencija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv unutar sat vremena ili brže</li> <li>• Naši resursi izlaze na vašu lokaciju što je prije moguće</li> <li>• Resurs za kritične situacije dodijeljen nakon<sup>1</sup> sata</li> <li>• Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>2</sup></li> <li>• Hitna eskalacija unutar Microsofta prema timovima za proizvode</li> <li>• Obavještanje naših viših rukovoditelja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obavještanje vaših viših rukovoditelja</li> <li>• Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>2</sup></li> <li>• Brz pristup i odgovor tijela nadležnog za nadzor nad promjenama</li> <li>• Prijava isključivo putem telefona<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Težina problema A</b></p> <p>Kritični utjecaj na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</li> <li>• Neophodna je intervencija unutar sat vremena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv unutar sat vremena ili brže</li> <li>• Naši resursi izlaze na vašu lokaciju po potrebi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>2</sup></li> </ul>

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resurs za kritične situacije dodijeljen nakon<sup>1</sup> sata</li> <li>Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu<sup>2</sup></li> <li>Obavještanje naših Viših menadžera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brz pristup i odgovor tijela nadležnog za nadzor nad promjenama</li> <li>Obavještanje uprave</li> <li>Prijava isključivo putem telefona<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Težina problema B</b></p> <p>Umjereni utjecaj na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Umjeren gubitak ili pad kvalitete razine usluga ali je nastavak poslovanja moguć u ograničenom opsegu</li> <li>Potrebna je intervencija u roku od dva sata unutar radnog vremena<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv u roku od dva sata ili brže</li> <li>Angažman isključivo unutar radnog vremena<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje Microsoftova truda</li> <li>Pristup i odgovor tijela nadležnog za nadzor nad promjenama u roku od četiri sata unutar radnog vremena</li> <li>Prijava je moguća telefonom i putem weba</li> </ul>
<p><b>Težina problema C</b></p> <p>Minimalan utjecaj na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Poslovanje se uglavnom nastavlja uz minimalna ili nikakva ograničenja usluga</li> <li>Potrebna je intervencija u roku od četiri sata unutar radnog vremena<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv u roku četiri sata ili brže</li> <li>Angažman isključivo unutar radnog vremena<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Točni kontakt podaci odgovorne osobe nadležne za predmetni slučaj</li> <li>Odgovor unutar 24 sata</li> <li>Prijava je moguća telefonom i putem weba</li> </ul>

<sup>1</sup> Voditelji za kritične situacije pojedinci su čija je dužnost pomoći pri brzom iznalaženju rješenja za probleme angažmanom na slučajevima, eskalacijom, dodjelom resursa i koordinacijom.

<sup>2</sup> Ovlašteni smo sniziti razinu težine problema ako nam niste u mogućnosti osigurati adekvatne resurse ili odgovarajuću brzinu odgovora kako biste nam omogućili nastavak rješavanja problema.

<sup>3</sup> Zahtjeve za podršku za online usluge možete poslati putem odgovarajućih portala za podršku online usluga.

<sup>4</sup> svakodnevni 24-satni napori na pitanjima ozbiljnosti B nisu dostupni u svim zemljopisnim područjima. Molimo konzultujte svog upravitelja zaduženog za isporuku usluge za pojedinosti o dostupnosti.

<sup>5</sup> Radno vrijeme obično je definirano od 09:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu (LST), osim praznicima i vikendima. Radno vrijeme može se neznatno razlikovati u vašoj zemlji.

**Podrška na lokaciji:** reaktivna podrška na lokaciji pruža pomoć na vašoj lokaciji. Predmetna usluga ovisi o dostupnosti Microsoftovih resursa i može se dodatno naplatiti po posjetu na lokaciji.

**Podrška u području razvoja:** pomoć u izradi i razvoju aplikacija koje integriraju Microsoftove tehnologije na Microsoftovoj platformi, specijalizirana u vezi s Microsoftovim razvojnim alatima i tehnologijama, a prodaje se kao količina sati navedena u vašem Radnom nalogu.

**Savjetodavne usluge:** podrška putem telefona u kratkom razdoblju (obično šest sati ili kraće) i za neplanirana pitanja za IT stručnjake i razvojne inženjere. Savjetodavne usluge mogu uključivati savjete, smjernice, analizu uzroka problema i prijenos znanja s ciljem da vam se omogući primjena Microsoftovih tehnologija na načine uz koje ćete izbjeći uobičajene probleme s podrškom te smanjiti vjerojatnost prekida rada sustava. Savjetodavne usluge prodaju se kao količina sati navedena u vašem Radnom nalogu.

#### 4.4 Poboljšane usluge

Stavke opisane u ovom članku dostupne su kao dodaci, proširenja i izmjene vašeg paketa Premier podrške uz dodatnu naknadu. Dodatne napredne usluge mogu biti dostupne uz dodatnu naknadu i definiraju se u Prilogu na koji se poziva vaš radni nalog.

##### 4.4.1 Namjenska tehnička podrška

**Namjenska tehnička podrška (DSE):** DSE usluge mogu se nabaviti kao predefinjirana ponuda ili kao blok prilagođenih sati koji se mogu upotrijebiti za pružanje proaktivnih usluga s određenim opsegom.

U slučaju kada se nabavljaju kao sati, DSE usluge odbijaju se od vaših ukupnih kupljenih sati na temelju iskorištenih i pruženih sati.

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

Usluge DSE-a usmjerene su na sljedeća područja:

- Pomoć u održavanju dubinskog poznavanja trenutačnih i budućih poslovnih zahtjeva i konfiguracije vašeg IT okruženja radi optimiziranja rada
- Proaktivno dokumentiranje preporuka za uporabu materijala za isporuku povezanih- s podrškom (npr. revizija pružanja podrške, provjera stanja sustava, radionica, programa procjene rizika)
- Održavanje aktivnosti primjene i operacija u skladu s vašim planiranim i trenutačnim primjenama Microsoftovih tehnologija.
- Unapređenje tehničkih i operativnih vještina vaših IT zaposlenika
- Razvoj i primjena strategija kojima se pomaže u sprječavanju budućih incidenata i povećava dostupnost sustava vaših Microsoftovih tehnologija
- Pomoć u utvrđivanju uzroka ponavljanja incidenata i davanje savjeta za sprječavanje dodatnih smetnji pri radu određenih Microsoftovih tehnologija.

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

##### Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu

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

#### 4.4.2 Premier Ultimate

**Premier Ultimate:** mijenja usluge dostupne u okviru reaktivnih usluga radi pružanja Podrške za rješavanje problema po potrebi.

**Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu:**

- Usluga Premier Ultimate ograničena je na broj kontakata navedenih u vašem Radnom nalogu.
- Kako biste ostali uključeni u uslugu Premier Ultimate, pristajete ulagati komercijalno opravdane napore u ispravljanje bilo kojih nedostataka koje identificira procjena koju pokrenete vi ili Microsoft, i to u roku od 30 dana od izrade sažetka procjene.
- Svaka ugovorna strana može otkazati ugovor o usluzi Premier Ultimate uz prethodnu pisanu obavijest o otkazu s otkaznim rokom od 30 dana, ako druga ugovorna strana nije ispravila nedostatke ili uz prethodnu pisanu obavijest o otkazu s otkaznim rokom od 60 dana.
- Klijenti usluge Premier Ultimate koji otkazu ugovor prije isteka trajanja dobivaju proporcionalan povrat sredstava za neiskorištene usluge, osim ako je do otkaza došlo uslijed neispravljanja nedostataka od strane klijenta.
- Usluga Premier Ultimate može biti nedostupna na pojedinim lokacijama podrške

#### 4.4.3 Podrška treće razine

**Podrška treće razine:** izravan pristup najiskusnijim Microsoftovim stručnjacima u određenom proizvodnom području ili područjima, koji odgovaraju na vaše zahtjeve za Rješavanje problema za Microsoftove tehnologije navedene u vašem Radnom nalogu.

**Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu:**

- zahtjevi za Rješavanje problema podneseni timu za Podršku treće razine mogu zahtijevati resurse od stručnjaka za podršku za standardne proizvode, premda primarna odgovornost za zahtjev ostaje na timu za Podršku treće razine.
- Sate za Podršku treće razine možete primijeniti na standardne usluge Podrške za rješavanje problema, no sati za standardnu Podršku za rješavanje problema ne mogu se primijeniti za zahtjeve za pružanje Podrške treće razine.
- Radno vrijeme za podrške treće razine i tržišna dostupnost usluga podrške treće razine ovisi o državi. Molimo konzultujte svog upravitelja zaduženog za isporuku usluge za pojedinosti o dostupnosti.
- Predmetna usluga zahtijeva naknadu za pristupnicu, nadopunjuje vaše sate za Podršku za rješavanje problema i nije dostupna na svim lokacijama podrške.
- Ako upotrebljavate Podršku treće razine u kombinaciji sa Skupnim satima za PRS, vaše naknade za Treću razinu mogu se temeljiti na punoj količini Skupnih sata za PRS.

### 4.5 Poboljšana rješenja

Paketi poboljšanih rješenja pružaju dodatne resurse za podršku za određeni Microsoftov proizvod ili klijentov IT sustav. Napredna rješenja dostupna su uz dodatnu naknadu i definiraju se u prilogu na koji se poziva vaš radni nalog.

#### 4.5.1 Podrška za ključne zadatke

**Podrška za ključne zadatke:** pruža višu razinu podrške za definirani skup Microsoftovih proizvoda koji su dio vašeg rješenja ključnog za poslovanje, kako je navedeno u vašem Radnom nalogu. Podrška za ključne zadatke omogućuje prilagođeni program usluga podrške, dostupna je uz dodatnu naknadu i definira se u prilogu na koji se poziva vaš radni nalog.

## 4.5.2 Brzi odgovor

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

Za usluge brzog odgovora koje su namijenjene vašim Microsoft Azure komponentama, morate poslati informacije o incidentu putem primijenjenih portala cloud usluge. Vaš zahtjev za podrškom za rješavanje problema bit će preusmjeren u red čekanja podrške za brze odgovore koja se sastoji od tima stručnjaka za cloud usluge. Iako incidenti mogu zahtijevati resurse od stručnjaka za standardnu podršku proizvoda za rješavanje, tim za brzi odgovor zadržava primarnu odgovornost za incidente 24x7x365.

Za vaše Azure komponente, vrijeme odgovora za rješavanje problema napisano je u donjoj tablici i zamjenjuje bilo koje očekivano vrijeme odgovora za podršku osnovnog paketa. Brzi odgovor ne pokriva Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, usluge ili upravljanje naplatama i pretplatama, Universal Print, Testnu bazu za M365, ili Microsoft Mesh.

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Težina problema 1</b></p> <p>Mrežno podnošenje na unique red čekanja za brzo reagiranje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• U radnom okruženju:</li> <li>• Katastrofalni utjecaj na poslovanje:</li> <li>• Potpuni gubitak osnovnih (ključnih za funkcioniranje) poslovnih procesa zbog kojih se ne može nastaviti s radom</li> <li>• Neophodna je hitna intervencija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv je u roku od 15 minuta ili manje</li> <li>• Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>1</sup></li> <li>• Pristup Microsoft stručnjaku<sup>2</sup></li> <li>• Brza eskalacija u Microsoft na cloud radnim timovima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>1</sup></li> <li>• Brz pristup i odgovor tijela nadležnog za nadzor nad promjenama</li> </ul>
<p><b>Težina problema A</b></p> <p>Mrežno podnošenje na unique red čekanja za brzo reagiranje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produkcijско okruženje</li> <li>• Kritični utjecaj na poslovanje:</li> <li>• Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</li> <li>• Neophodna je intervencija unutar sat vremena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv je u roku od 15 minuta ili manje</li> <li>• Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>1</sup></li> <li>• Pristup Microsoft stručnjaku<sup>2</sup></li> <li>• Brza eskalacija u Microsoft na cloud radnim timovima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>1</sup></li> <li>• Brz pristup i odgovor tijela nadležnog za nadzor nad promjenama</li> </ul>

<sup>1</sup> Ovlašteni smo sniziti razinu težine problema ako nam niste u mogućnosti osigurati adekvatne resurse kako biste nam omogućili da ispunimo gore navedena vremena reagiranja.

<sup>2</sup> Usluge podrške brzog reagiranja kod rješavanja problema dostupne su samo na engleskom jeziku. 2 Usluge podrške brzog reagiranja kod rješavanja problema dostupne su samo na engleskom jeziku.

### 4.5.3 Upravljanje Azure događajem

**Microsoft Azure Event Management („AEM“):** pruža poboljšanu proaktivnu i reaktivnu podršku tijekom kupčevih kritičnih događaja Azure („Događaj“). Kritični događaj definira se kao razdoblje visokog poslovnog učinka i/ili prioritnog zahtjeva klijenta koji zahtijeva najviše razine dostupnosti usluga i performansi. Događaji moraju biti potvrđeni s vašim upraviteljem računa za uspjeh klijenata najmanje 8 tjedana prije događaja i mogu dobiti do 5 dana uzastopne reaktivne pokrivenosti.

AEM događaji podrške koji koriste ključne usluge Microsoft Azure. AEM procjenjuje Azure rješenje temeljem našeg Azure Well-Architecture Frameworka kako bi ukazao na sve rizike koji mogu utjecati na ukupni uspjeh događaja.

U sklopu aktivnosti koje prethode događaju, AEM tim će:

- Procijeniti i upoznati se s vašim rješenjem
- Identificirati moguće probleme i rizike koji utječu na vrijeme korisnika i stabilnost
- Izvršiti preglede kapaciteta i otpornosti na Azure platformi

AEM tim za podršku dat će popis preporučenih akcija za ublažavanje rizika koji bi mogli utjecati na dostupnost rješenja ili performanse.

Tijekom događaja AEM tim će biti svjestan pojedinosti događaja i pripremiti se za rješavanje problema koji utječu na rješenje.

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Težina problema 1</b></p> <p>Katastrofalni utjecaj na poslovanje</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potpuni gubitak osnovnih poslovnih procesa zbog kojih se ne može nastaviti s radom</li> <li>• Neophodna je hitna intervencija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reakcija na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brza eskalacija unutar Microsofta do timova za operacije u cloudu za sve usluge Microsoft Azure<sup>2</sup></li> <li>• Upravitelj kritičnim situacijama dodijeljen je u roku od 30 minuta ili manje</li> <li>• Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>1</sup></li> <li>• Pristup specijalistima Microsofta i brza eskalacija u suradnji s Microsoft timovima za proizvod</li> <li>• Angažman inženjera za podršku koji imaju saznanja o vašoj konfiguraciji rješenja. Kad je to primjenjivo, ti inženjeri mogu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Za usluge Azure, zahtjevi za uslugom kod incidenta trebali bi se podnijeti na mreži putem portal platforme Microsoft Azure uključujući AEM u opis slučaja</li> <li>• Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</li> <li>• Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>1</sup></li> <li>• Brzi pristup i odgovor</li> </ul>

	<p>pomagati i pojednostaviti proces upravljanja incidentom</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</li> </ul>	
<p><b>Težina problema A</b></p> <p>Kritički poslovni utjecaj</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Značajan gubitak ili degradacija razine usluga</li> <li>• Neophodna je intervencija unutar sat vremena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reakcija na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brza eskalacija unutar Microsofta do timova za operacije u cloudu za sve usluge Microsoft Azure<sup>2</sup></li> <li>• Upravitelj kritičnim situacijama dodijeljen je u roku od 30 minuta ili manje</li> <li>• Odgovorit ćemo u roku od 24 sata i 7 dana tjedno<sup>1</sup></li> <li>• Pristup specijalistima Microsofta i brza eskalacija u suradnji s Microsoft timovima za proizvod</li> <li>• Angažman inženjera za podršku koji imaju saznanja o vašoj konfiguraciji rješenja. Kad je to primjenjivo, ti inženjeri mogu pomagati i pojednostaviti proces upravljanja incidentom</li> <li>• Obavijest naših glavnih izvršnih direktora je po potrebi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Za usluge Azure, zahtjevi za uslugom kod incidenta trebali bi se podnijeti na mreži putem portal platforme Microsoft Azure uključujući AEM u opisu slučaja</li> <li>• Obavijest vaših glavnih izvršnih direktora na naš zahtjev</li> <li>• Dodjeljivanje odgovarajućih resursa koji su potrebni za neprekinuti rad, 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu.<sup>1</sup></li> <li>• Brzi pristup i odgovor</li> </ul>

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

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

AEM će osigurati sažetak poslije događaja za sve slučajeve koji su otvoreni tijekom razdoblja reaktivne podrške i osigurati da se ti slučajevi riješe.

## 4.6 Rješenja podrške za partnere

**Premier rješenja podrške za partnere:** Premier rješenjima podrške za partnere pružaju se usluge podrške za internu uporabu partnera ili krajnjim korisnicima partnera. Pružanje usluga krajnjim korisnicima na zahtjev partnera dostupno je samo Microsoftovim partnerima koji imaju *Microsoftov prilog za Premier usluge podrške – podizvođenje putem partnera (Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting)* i zahtijeva uključivanje partnera tijekom angažmana.

Možemo dozvoliti da vaše osoblje ili, za partnere koji su izvršili *Microsoft Premier Exhibit podršku - Podugovaranje partnera, vaše kupce* na vašim lokacijama koje nisu određene podrške, sudjeluju u udaljenim isporukama Proaktivne podrške i Podrške za rješenje problema koje su započete u i određeno u vašem radnom nalogu za određeno mjesto podrške. Takvo sudjelovanje dopustit će se ovisno o dostupnosti.

Osim ranije navedenih Premier usluga dostupne su sljedeće Premier usluge podrške za partnere prilagođene njihovim potrebama:

### Upravljanje pružanjem usluga:

- **Izvešća o optimizaciji rada u oblaku:** Na zahtjev i uz vaš identifikacijski broj Microsoftove partnerske mreže (MPN) mogu se pružiti redovita izvešća o vašem korištenju mrežnih usluga. Izvešće je osmišljeno kako bi vam pomoglo da koristite preporučene postupke za ubrzavanje usvajanja oblaka i prepoznavanje prilika za rast unutar baze vaših krajnjih kupaca.

### Savjetodavne usluge:

- **Oblačni savjeti:** Ovaj jedan-na-jedan angažman s Microsoftovim tehničkim resursom pružit će vam preporučene prakse i arhitektonske smjernice za vašu implementaciju, migraciju i implementacije.

### Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu:

- Premier usluge isporučene su partneru samo za internu uporabu osim ako partner nema uspostavljen Prilog podrške Premier usluga *Microsofta*- partnersko podugovaranje.
- Partneri s prilogom *Microsoftove Premier podrške- partnersko podugovaranje* uspostavljeno može zahtijevati od Microsofta da pruži Premier usluge u ime partnera njihovim krajnjim klijentima koji s ugovorili usluge s partnerom.
- Da biste prijavili incidente podrški za rješavanje problema (PRS) za okruženja krajnjih korisnika partnera za koje partner ima administrativni privilegij, partneri moraju imati Prilog Microsoftov Premier *podrške - partnersko podugovaranje*.

## 4.7 Rješenja za globalnu podršku

**Rješenja za globalnu podršku:** uz Premier Global možda ćete dobiti Premier podršku na jednoj ili više Lokacija podrške. Usluge Premier Global dostupne su kao dio Konfigurabilnog paketa, kako je opisano u nastavku.

- **Glavna lokacija podrške:** to je lokacija podrške na kojoj ste s Microsoftom ugovorili pružanje usluga Premier Global. Osim ako je drukčije napomenuto, to će biti lokacija podrške vašeg Namjenskog ili Predviđenog Voditelja pružanja usluga.
- **Podređena lokacija:** to je lokacija podrške predviđena u vašem Radnom nalogu za usluge za poslovne korisnike na kojoj ćete primati usluge, a nije Glavna lokacija podrške.



Proaktivne usluge, Reaktivne usluge, Upravljanje pružanjem usluga i Poboljšane usluge pružaju se kao što je opisano u opisu usluga, sa sljedećim izmjenama.

- **Proaktivne usluge:** Proaktivne usluge možete prenijeti s jedne predviđene lokacije podrške na drugu predviđenu lokaciju podrške navedenu u vašim Radnim nalogima.
- **Reaktivne usluge:** možete odabrati kupiti sve svoje sate Podrške za rješavanje problema (engl. Problem Resolution Support, PRS) na svojoj Glavnoj lokaciji podrške. Naziva ih se Skupnim satima podrške za rješavanje problema. PRS sate možete prenijeti s jedne predviđene lokacije podrške na drugu predviđenu lokaciju podrške navedenu u vašim Radnim nalogima.

Osooblju na vašim nepredviđenim lokacijama podrške možemo dopustiti sudjelovanje u daljinskim uslugama Proaktivne podrške i Podrške za rješavanje problema predviđenim za određenu lokaciju podrške. Takvo sudjelovanje dopustit će se ovisno o dostupnosti.

**Voditelj pružanja usluga:** vaš Globalni voditelj pružanja usluga Namjenski ili Predviđeni resurs i pružit će vam Proširenu razinu usluge kako je definirano u Članku 4.3.2. K tome, taj resurs pružit će koordinaciju usluga u više zemalja i upravljanje izvješćima.

#### **Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu:**

- **Razlike u cijenama:** cijene za Proaktivne usluge i usluge Podrške za rješavanje problema mogu se razlikovati od zemlje do zemlje. Microsoft pridržava pravo naplatiti vam bilo kakve razlike u cijenama ili, u slučaju Usluga utemeljenim na satima, prilagoditi broj sati radi usklađivanja razlike u cijenama između zemalja.
- PRS po potrebi koji se pruža u okviru pretplata na Office 365 i Microsoft Azure dostupan je za sve predviđene lokacije podrške.
- **Konsolidacija naplate:** Ako nije drugačije navedeno, izdaje se jedna faktura za dospjeli iznos, uključujući sve usluge za sve lokacije podrške navedene na vašem radnom nalogu. Porezi će se temeljiti na procjeni Microsoftovog potpisnika i lokacije vašeg domaćina. Kupac je jedini odgovoran za sve dodatne porezne obveze.
- Ograničenja ili usluge izmjena dostupne po lokaciji podrške mogu biti primjenjive.
- **Iznimke od konsolidacije naplate:** Usluge kupljene za dostavu u Republici Indiji, Narodnoj Republici Kini, Republici Kini (Tajvan), Republici Kini (Hong Kong), Republici Koreji i Australiji (sve zemlje s izuzećem) moraju imati zasebni Radni nalog i popis usluga koje se isporučuju na tom mjestu podrške. Usluge će se fakturirati na odgovarajuće mjesto podrške i uključivat će svaki primjenjivi lokalni porez.

## **4.8 Dodatni uvjeti**

Premier usluge podrške pružaju se na temelju sljedećih preduvjeta i pretpostavki:

- **Povlačenje iz upotrebe Premier Support za komercijalne korisnike:** Microsoft je najavio da početkom 01. srpnja 2022, Microsoft više neće nuditi obnovu komercijalnih ugovora za podršku u programu Premier. Za pojednosti i sva ažuriranja, pogledajte <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Planovi Microsofta u svezi s prekidom prodaje za Podršku u programu Premier podložni su promjenama, prema vlastitom nahođenju Microsofta.
- **Promjena ili povlačenje iz upotrebe usluga podrške:** Tijekom trajanja važećeg radnog naloga Microsoft može staviti na raspolaganje novu uslugu podrške za nasljednika. U slučaju da Microsoft prema vlastitom nahođenju odluči da više neće nastaviti pružati usluge podrške koje ste kupili u primjenjivom radnom nalogu, Microsoft zadržava pravo da prekine navedene usluge podrške, koje su na snazi na trenutni datum isteka i / ili višegodišnji datum Podrška godišnjoj obljetnici. Microsoft će najmanje 90 dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest o bilo kakvom prekidu, osim ako je to zabranjeno po primjenjivom pravu. Osim toga, Microsoft će [Klijentu] učiniti dostupnom ponudu

usluga podrške nasljednika prije raskida [Klijentove] [ponude Premier podrške] po trenutnim cijenama i uvjetima Microsofta za pružanje takve usluge. Nakon obavijesti o takvom prekidu, možete prekinuti trenutne usluge podrške kako je navedeno u Ugovoru ili s pismenom obaviješću od 30 dana.

- Sve se usluge pružaju na daljinu prema vašim lokacijama u zemlji navedenoj u vašem Radnom nalogu, ako nije drugačije određeno u pisanom obliku. Ako su lokacije identificirane u više zemalja, primat ćete usluge od dodijeljenog Globalnog voditelja za pružanje usluga i mogu uključivati resurs za Usluge na svakoj servisnoj lokaciji na svijetu. Radni nalog opisuje usluge koje će se pružati u svakoj od vaših određenih lokacija za podršku na globalnoj razini.
- Daljinske reaktivne usluge pružaju se na engleskom jeziku, i kada je to dostupno, mogu biti omogućene na jeziku koji govorite. Sve usluge pružaju se na jeziku koji se govori na lokaciji gdje se pružaju Microsoft usluge, ili na engleskom jeziku, osim ako nije dogovoreno na drugi način pismenim putem.
- Pružamo podršku za sve verzije komercijalnog općenito dostupnog Microsoftovog softvera i proizvoda u okviru mrežnih usluga, a navedene su u Uvjetima za proizvod koje Microsoft povremeno objavljuje na <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ili na web-mjestu sljednika kojeg navede Microsoft) ako nije drugačije navedeno na radnom nalogu, u prilogu ovom opisu usluga ili ako nije posebno isključeno na web-mjestu Microsoft Premier na adresi <http://premier.microsoft.com>. Podrška za hitne popravke koja nije povezana sa sigurnošću za Microsoftove proizvode koji su ušli u fazu proširene podrške, kao što je definirano u odjeljku <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
- Ne pruža se podrška za predizdanja proizvoda i beta-proizvode, osim ako nije drugačije navedeno u prilogu.
- Sve usluge, uključujući i sve dodatne usluge kupljene za vrijeme trajanja Radnog naloga za podršku i kao dio njega bit će uskraćene ako nisu iskorištene tijekom trajanja primjenjivog Radnog naloga.
- Zakazivanje usluga ovisi o dostupnosti resursa, a radionice mogu biti otkazane ako se ne zadovolje minimalni pragovi za registraciju.
- Na vaš zahtjev možemo putem povezivanja na daljinu pristupiti vašem sustavu kako bismo analizirali probleme. Naše će osoblje pristupati samo onim sustavima koje odobrite. Kako biste mogli upotrebljavati usluge podrške putem povezivanja na daljinu, morate nam omogućiti odgovarajući pristup i potrebnu opremu.
- Neke usluge mogu zahtijevati od nas pohranu, obradu i pristup vašim korisničkim podacima. Kad to napravimo, koristimo tehnologije koje je odobrio Microsoft, a u skladu su s našim pravilima o zaštiti osobnih podataka i postupcima. Ako zahtijevate da upotrebljavamo tehnologije koje nije odobrio Microsoft, razumijete i prihvaćate da ste u potpunosti odgovorni za cjelovitost i sigurnost vaših korisničkih podataka i da Microsoft ne preuzima nikakvu odgovornost u vezi s upotrebom tehnologija koje nije odobrio Microsoft.
- Ako zatražite otkazivanje prethodno zakazane usluge, Microsoft ima pravo odbiti naknadu za otkazivanje u iznosu od najviše 100 posto cijene usluge, u slučaju da otkazivanje ili ponovno zakazivanje nije izvršeno barem 14 dana prije prvog dana za isporuku usluge.
- Prilikom dodavanja dodatnih usluga vašem paketu podrške kupnjom, konverzijom incidenata pogodnosti tehnološkog jamstva Software Assurance, možemo zahtijevati uključivanje odgovarajuće razine upravljanja pružanjem usluge kako bismo olakšali njezino pružanje.
- Ako ste naručili jednu vrstu usluge, a želite je zamijeniti drugom, možete primijeniti odgovarajuću vrijednost na alternativnu uslugu kada je to dostupno i u dogovoru sa svojim SDM-om.
- Prednosti Software Assurancea 24x7 Incidenti podrške za rješavanje problema (SA PRS incidenti ili „SAB“) mogu se pretvoriti samo u sate podrške za rješavanje problema ili podršku treće razine. Na vašem zemljopisnom području mogu biti dostupne dodatne usluge. Obratite se svojem SDM-u kako biste saznali više. Nakon 30 dana od datuma početka pružanja usluge podrške, možemo vam poslati

fakturu za jednaku vrijednost bilo kojeg SAB gubitka kojega ste prouzročili takvom konverzijom u skladu s informacijama navedenim u vašem radnom nalogu. Prednosti softverskog jamstva podliježu gore navedenim uvjetima i Uvjetima proizvoda, uključujući, ali ne ograničavajući se na Dodatak B Uvjeta o proizvodu. Daljnji detalji dostupni su i na [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), kao što su promjene pogodnosti podrške za rješavanje problema s početkom veljače 2023. koje će utjecati na prihvatljivost osnovnog paketa ili odgovarajućih komponenti vaš ugovor o podršci i koji mogu rezultirati prilagodbom ekvivalentne vrijednosti događaja.

- U vašoj državi ne moraju biti dostupne sve dodatne usluge. Molimo konzultirajte svog upravitelja zaduženog za isporuku usluge za pojedinih o dostupnosti.
- Suglasni ste s tim da je kôd drugog proizvođača kojem nam omogućite pristup isključivo kôd u vašem vlasništvu.
- Usluge mogu uključivati isporuke usluga, savjete i smjernice povezane s kodom u vašem vlasništvu ili Microsofta, ili izravno pružanje drugih usluga podrške.
- Kada pruža reaktivne usluge, Microsoft ne pruža bilo koji kôd, osim uzorka koda.
- Kupac će preuzeti svu odgovornost za rizike povezane s primjenom i održavanjem bilo kojeg koda koji se pruža u izvođenju usluga podrške.
- Mogu postojati minimalni preduvjeti za platformu za kupljene usluge.
- Usluge možda neće biti pružene vašim klijentima ako niste kupili Premier podršku za partnere i nemate *Microsoftov prilog za Premier usluge podrške – podizvođenje putem partnera (Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting)*.
- U slučajevima kada su posjete na lokaciji uzajamno dogovorene i nisu plaćene unaprijed, naplatit ćemo vam opravdane putne troškove i troškove smještaja ili ćemo, na vaš zahtjev, radi pokrivanja troškova odbiti odgovarajući iznos od sati za Podršku za rješavanje problema.
- Sve kupljene usluge savjetovanja GitHub pruža tvrtka GitHub, Inc., podružnica u potpunom vlasništvu Microsofta . Bez obzira na bilo što drugačije navedeno u vašem radnom nalogu, GitHub-ova izjava o privatnosti dostupna je na [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) i GitHub dodatku o zaštiti podataka i prilogu o sigurnosti koji se nalaze na stranicama [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) a primijenit će se na vašu nabavu usluga podrške tvrtke GitHub.

Dodatni preduvjeti i pretpostavke mogu biti određeni u odgovarajućim Prilozima.

## 4.9 Vaše obveze

Optimiziranje pogodnosti Premier podrške ovisi o vašem ispunjavanju sljedećih obveza, osim onih određenih u svim primjenjivim Prilozima. Neizvršavanje sljedećih obveza može imati za posljedicu kašnjenje u isporuci usluga:

- Odredit ćete kontakte naznačene u svojem Radnom nalogu, a jedan od njih bit će poznat kao vaš Voditelj korisničke podrške (engl. Customer Support Manager, CSM). CSM je odgovoran za vođenje vašeg tima i upravljanje svim vašim aktivnostima podrške i internim procesima za slanje zahtjeva za usluge podrške prema nama. Svaki kontakt dobiva pojedinačni broj računa za pristup Microsoftovu web-mjestu Premier Online, slanje zahtjeva za podršku i pristup vašem Microsoftovom timu za pružanje usluga. Vaši administratori online usluga mogu imati i mogućnost slanja zahtjeva za podršku za online usluge putem odgovarajućih portala za podršku online usluga. Osim naznačenih kontakata, možete odrediti i sljedeće dvije grupe kontakata:
  - Jedna grupa kontakata dobiva ID dijeljenog računa za pristup Microsoftovom web-mjestu Premier Online radi dobivanja informacija i mogućnosti slanja zahtjeva za pružanje podrške.
  - Druga grupa kontakata dobiva ID dijeljenog računa isključivo za pristup informacijama na Microsoftovu web-mjestu Premier Online.

- Za zahtjeve za podrškom za online usluge, administratori u oblaku, za usluge temeljene na oblaku, moraju podnijeti zahtjeve za podršku putem odgovarajućeg portala za podršku online usluge.
- Prilikom podnošenja zahtjeva za uslugu, vaši kontakti za reaktivnu podršku moraju imati temeljno znanje o problemu koji imate i sposobnost reproducirati problem kako bi pomogli Microsoftu pri dijagnosticiranju i rješavanju problema. Ti pojedinci također moraju poznavati podržane Microsoftove proizvode i vaše Microsoftovo okruženje kako bi mogli pomoći u rješavanju sistemskih problema i pomoći Microsoftu u analiziranju i rješavanju zahtjeva za uslugom.
- Pristajete surađivati s nama na planiranju uporabe usluga na temelju razine kupljenih usluga.
- Obvezujete se obavijestiti nas o bilo kakvim promjenama predviđenih kontakt-osoba imenovanih u vašem Radnom nalogu.
- Možemo zatražiti da provedete aktivnosti otkrivanja i rješavanja problema. U to se, primjerice, ubraja mrežno praćenje, snimanje poruka o pogreškama, prikupljanje podataka o konfiguraciji, izmjene u konfiguraciji proizvoda, instaliranje novih verzija softvera ili novih komponenti ili modificiranje procesa.
- Vi ste odgovorni za sigurnosno kopiranje podataka te povrat izgubljenih ili izmijenjenih datoteka uslijed katastrofalnih pogrešaka. Odgovorni ste i za primjenu postupaka potrebnih za zaštitu integriteta i sigurnosti svojeg softvera i podataka.
- Pristajete, gdje je to moguće, sudjelovati u anketama o razini zadovoljstva klijenta o pruženim uslugama koje vam možemo povremeno uputiti.
- Obvezujete se snositi sve putne i druge troškove svojih radnika ili izvođača.
- Voditelj za pružanje usluga možda će od vas tražiti ispunjavanje drugih posebnih obveza u vezi s uslugom koju ste kupili.
- Vi šaljete zahtjeve za proaktivne usluge, zajedno sa svim potrebnim/primjenjivim podacima, barem 60 dana prije datuma isteka jednog ili više primjenjivih Radnih naloga.
- Pristajete pružiti našem timu za pružanje usluga (koji je dužan biti na lokaciji) odgovarajući pristup telefonskoj i brznoj internetskoj vezi, kao i pristup vašim internim sustavima i dijagnostičkim alatima.

© 2021 Microsoft Corporation. Sva prava pridržana. Bilo kakva uporaba ili distribucija ovih materijala bez izričite autorizacije društva Microsoft Corp. strogo je zabranjena.

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

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