

Služby Microsoft Enterprise Services

Popis služeb

říjen 2021

Obsah

1	O tomto dokumentu	1
2	Odborné služby společnosti Microsoft	1
2.1	Služby plánování	1
2.2	Služby implementace	1
2.3	Služby údržby	1
2.4	Služby optimalizace	1
2.5	Vzdělávací služby	1
3	Konzultační služby	2
3.1	Jak zakoupit	2
3.2	Přizpůsobené poradenské služby	2
3.3	Balíčky konzultačních služeb	3
3.4	Popis služeb	3
3.4.1	Služby plánování	3
3.4.2	Služby implementace	5
3.4.3	Služby optimalizace	5
3.5	Vyloučení záruk a omezení	5
3.6	Vaše povinnosti	6
4	Služby podpory	7
4.1	Jak zakoupit	7
4.2	Popisy balíčků	7
4.2.1	Podnikové balíčky	7
4.2.2	Rozšířená řešení	8
4.3	Popis služeb	8
4.3.1	Proaktivní služby	9
4.3.2	Správa poskytování služby	11
4.3.3	Reaktivní služby	13
4.4	Rozšířené služby	16
4.4.1	Inženýrství pro určené produkty a služby	16
4.4.2	Premier Ultimate	17
4.4.3	Third Tier Support	17
4.5	Rozšířená řešení	18
4.5.1	Podpora pro zásadní obchodní řešení	18
4.5.2	Rychlá odezva	18

4.6 Řešení podpory partnerů	20
4.7 Řešení globální podpory	20
4.8 Další podmínky a ujednání.....	22
4.9 Vaše povinnosti.....	24

1 O tomto dokumentu

Popis služeb Microsoft Enterprise Services obsahuje informace o profesionálních službách, které si můžete zakoupit od společnosti Microsoft.

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

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

2 Odborné služby společnosti Microsoft

Odborné služby společnosti Microsoft vám pomáhají rychleji získat podnikovou hodnotu z investic do technologií. Tyto služby jsou poskytovány během fází plánování, implementace, údržby a optimalizace vašeho životního cyklu technologií a poskytují řešení pro data, mobilitu a produktivitu a výpočetní řešení pro vaši místní, cloudovou i hybridní infrastrukturu IT. Společnost Microsoft poskytuje proaktivní služby v následujících kategoriích:

2.1 Služby plánování

Služby plánování zahrnují posouzení a hodnocení vaší aktuální infrastruktury, dat, aplikací a prostředí zabezpečení a pomáhají vám plánovat nápravu, upgrade, migraci, nasazení nebo implementaci řešení na základě požadovaných výsledků.

2.2 Služby implementace

Služby implementace zahrnují odborné znalosti v oblasti technického a projektového managementu, které umožňují urychlit návrh, nasazení, migraci, upgrade a implementaci technologických řešení společnosti Microsoft.

2.3 Služby údržby

Služby údržby pomáhají předcházet problémům ve vašem Microsoft prostředí a jsou obvykle plánovány před poskytnutím služby, aby byla zajištěna dostupnost zdrojů.

2.4 Služby optimalizace

Služby optimalizace se zaměřují na optimální využití investic, které zákazník vložil do technologií. Tyto služby mohou zahrnovat vzdálenou správu cloudových služeb, optimalizaci využití funkcí produktů společnosti Microsoft koncovými uživateli a zajištění vysoké úrovně zabezpečení a postavení identity.

2.5 Vzdělávací služby

Vzdělávací služby poskytují školení, které pomáhá zvýšit technické a operační dovednosti vašich pracovníků podpory prostřednictvím pokynů poskytovaných na pracovišti, online nebo na vyžádání.

3 Konzultační služby

Konzultační služby Enterprise Services (konzultační služby) jsou služby založené na projektu, které zahrnují poskytování služeb v oblasti plánování, implementace a přechodu na řešení urychlující hodnotu, kterou zákazníci získávají ze svých investic do IT. Tyto služby zahrnují služby na základě produktu a technologií společnosti Microsoft pro různé digitální strategie, architekturu, plánování, upgrady, migraci, nasazení, vývoj aplikací a řešení k zajištění přehledu o datech.

3.1 Jak zakoupit

Poradenské služby jsou k dispozici na projektovém základě, s rozsahem podle přizpůsobených aktivit nebo jako balíček služeb s předem stanoveným rozsahem podle popisu níže:

Služba	Definice
Prizpůsobené poradenské služby	Prizpůsobené aktivity se specifickým rozsahem zákaznických služeb, harmonogramů nebo milníků u jedinečných řešení.
Balíčky konzultačních služeb	Činnost s předem stanoveným rozsahem dodaných služeb, které jsou zaměřeny na řadu běžných obchodních scénářů.

Poznámka: ↗ označuje položky, které mohou být uvedeny na vaší objednávce práce.

3.2 Přizpůsobené poradenské služby

Níže jsou uvedena dostupná řešení přizpůsobitelných řešení služeb. Rozsah přizpůsobených konzultačních služeb je uveden v objednávce práce Enterprise Services (ESWO) nebo v popisech práce (SOW).

Aplikace a infrastruktura – Cloudové výpočetní služby jsou základem, který umožňuje transformaci kterékoli organizace.

Moderní aplikační služby společnosti Microsoft urychlují získání hodnoty a snižují riziko při modernizaci a integraci aplikací a využívání cloudu ke spolupráci se zákazníkem prostřednictvím různých kanálů na libovolném zařízení.

S řešeními pro produktivitu cloudu pomáháme organizacím plánovat, implementovat a vytvářet prostředí ke zlepšení komunikace, spolupráce a prohloubení vztahů se zákazníky s cílem generovat obchodní přehledy a umožnit organizacím plně využít hodnotu jejich investic do služby Office 365.

Data a umělá inteligence (AI) – Hlavním aktivem moderních firem je schopnost přeměnit data na AI, která zvyšuje konkurenční výhodu.

Řešení společnosti Microsoft pro shromažďování informací o stavu podniku umožňují vývojářům a organizacím se soustředit na data umělé inteligence prostřednictvím komplexního dohledu, aby bylo možné navrhnout, implementovat a podporovat řešení pro obchodní a IT organizace, která umožňují získávat podrobné informace o produktech využívajících data, jako jsou například Azure Database Power BI, Office a SQL Server.

Podnikové aplikace – Pomoc s podnikovými aplikacemi, které jsou součástí propojeného datového prostředí, umožňují AI a analytické nástroje a zároveň také pomáhají digitalizovat funkce nezbytné pro

chod podniku, včetně prodeje na základě vztahů, procesů pro hledání talentů a personalistiku, provozu a zákaznického servisu.

Společnost Microsoft nabízí široké spektrum konzultačních služeb pro řešení Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement, které zahrnují prodej, služby a marketing, aby zákazníci mohli přeměnit své vztahy na zisk s využitím digitálních informací v rámci každé obchodní smlouvy. Konzultační služby pro řešení Microsoft Dynamics 365 Unified Operations pomáhají zákazníkům urychlit růst tým, že optimalizují operace a umožňují jim dělat správná rozhodnutí s využitím dat v reálném čase na globální úrovni.

Moderní pracoviště – V rámci transformace pracoviště je společnost Microsoft schopna napomoci tomu, aby si vaše prostředí udrželo tempo, a zároveň umožní, aby každý odborník ve vaší firmě měl nástroje ke zvýšení produktivity.

Naše nabídka konzultačních služeb pro zařízení a mobilitu umožňuje vedoucím pracovníkům v oblasti obchodu a IT vyvíjet a implementovat celopodnikové strategie správy zařízení a mobility, což umožňuje hlubší a hodnotnější kontakt se zaměstnanci a zákazníky.

Služby infrastruktury datových center a cloudu také integrují technologii, osoby a procesy na podporu přeměny datových center na strategické obchodní prostředky přizpůsobené konkrétním obchodním potřebám. Společně se službami pro zabezpečení a totožnost také poskytujeme strategie a řešení, která pomáhají chránit infrastrukturu IT, aplikace a data před vnitřními i vnějšími hrozbami.

3.3 Balíčky konzultačních služeb

Společnost Microsoft nabízí poradenské služby pro řadu běžných obchodních scénářů na základě zkušeností společnosti Microsoft s plánováním, rozšiřováním a zaváděním výrobků, technologií a procesů. Služby níže jsou nabízeny v předem definovaném rozsahu prací s pevnou dobou trvání a související cenou.

3.4 Popis služeb

3.4.1 Služby plánování

🔗 **Služby architektury:** Vyhodnocení vašich cílů pro zavedení služeb online, které zahrnuje doporučení, plánování a nápravu. Toto vyhodnocení umožňuje lépe sladit vaše týmy a prostředí s osvědčenými postupy v oblasti architektury služeb online.

Program digitálních poradenských služeb Digital Advisory Services: Program digitálních poradenských služeb Digital Advisory Services kombinuje digitální poradce s odbornými znalostmi z oboru a podnikání se zkušenostmi společnosti Microsoft a inovativními strategiemi s cílem pomoci organizacím k dosažení jejich digitálních záměrů. V partnerské spolupráci se zákazníky vyvíjejí digitální poradci program změn tak, aby vybudovali digitální podnik.

Digitální poradenské služby lze zakoupit v balíčcích přibližně po 200, 400, 800 a 1 600 hodinách činnosti, s poradcem na částečný nebo plný úvazek. Tým dodávající služby Microsoft včetně pracovníků z center Microsoft Services Centers of Excellence doplňuje dodávku služeb odborností v předmětném oboru nebo poskytuje rady ohledně doporučené praxe a zvláštní pokyny ohledně technologií společnosti Microsoft.

K dispozici jsou navíc následující balíčky činností digitálních poradenských služeb Digital Advisory Services:

⇒ **Balíčky digitálních poradenských služeb k vytvoření digitálního podniku:** Činnost pod vedením digitálního poradce zaměřená na proces podnikového návrhu a podporu změn s cílem dosáhnout transformace podniku jako součásti vývoje podnikového modelu zákazníka.

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

Plánování řešení: Strukturované služby s cílem pomáhat vám a provádět vás plánováním implementace pro nasazení technologie společnosti Microsoft v lokálním, cloudovém a hybridním prostředí. Tyto služby mohou také zahrnovat posouzení návrhu, zabezpečení, IT provozu nebo řízení změn vašich technologií společnosti Microsoft s cílem pomoci v plánování implementace vašeho technického řešení tak, aby bylo dosaženo požadovaných výsledků. Při ukončení poskytování služby můžete obdržet zprávu obsahující technické posouzení a plán implementace řešení.

⇒ **Služby plánování nasazení vývojářských nástrojů – Developer Tools Deployment Planning Services (DTDPS):** Tyto služby pomáhají organizacím plánovat efektivní nasazení pro Visual Studio. Tyto služby lze použít k vývoji plánu nasazení a strategií pro přechod na řešení Visual Studio.

⇒ **Služby plánování nasazení služeb Azure pro veřejný cloud – Azure Deployment Planning Services for Public Cloud (AZDPS):** Služby poskytované v průběhu více dní, které zahrnují školení, ukázky a plánování nasazení. Tyto služby mohou být zaměřeny na nasazení úložných řešení Azure, migraci aplikací do služeb infrastruktury Microsoft Azure, migraci podnikové mobility, implementaci sady Microsoft Operations Management Suite nebo implementaci scénářů vývoje a testování na virtuálních počítačích Microsoft Azure.

⇒ **Služby plánování nasazení v počítačích – Desktop Deployment Planning Services (DDPS):** Služby plánování nasazení, které nabízejí širokou škálu plánovacích nástrojů a předem definovaných činností zaměřených na způsob nasazení produktů Office 365, Office nebo Windows.

⇒ **Služby plánování nasazení systému Dynamics – Dynamics Deployment Planning Services (DYDPS):** Služby plánování pro implementaci nebo upgrade na řešení Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management – správa vztahů se zákazníky), Dynamics CRM Online nebo implementaci řešení ERP (Enterprise Resource Planning – plánování podnikových prostředků) s aplikací Microsoft Dynamics AX.

⇒ **Služby plánování nasazení řešení Skype pro obchod a změnu – Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services (S&EDPS):** Tyto služby jsou navrženy tak, aby pomáhaly organizacím plánovat nasazení řešení Skype pro firmy nebo Microsoft Exchange. Poskytují plánování nasazení s ohledem na aspekty architektury a provozu řešení Microsoft Skype pro firmy nebo Microsoft Exchange.

⇒ **Služby plánování správy soukromého cloudu a nasazení virtualizace – Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services (PVDPS):** Tyto služby pomáhají s plánováním účinného nasazení řešení Systems Center, Windows Server a Hyper-V. Nabízejí širokou škálu služeb plánování pro upgrady, migrace, urychlení správy a nasazení virtualizace, ale také pro implementaci jednotné správy zařízení.

☞ **Služby SSDPS (SQL Server Deployment Planning Services – služby plánování nasazení systému SQL Server):** Tyto služby jsou poskytovány v několikadenních blocích a zaměřují se na činnosti, jako například upgrade na SQL Server, nasazení SQL Server Business Intelligence a migrace na SQL Server.

☞ **Služby SharePoint Deployment Planning Services – služby plánování nasazení řešení SharePoint (SDPS):** Tyto služby se zaměřují na poskytování služeb pro plánování nasazení řešení SharePoint a SharePoint Online a mohou zahrnovat plánování FastTrack pro službu Office 365, plánování řešení pro správu projektů a portfolií – Project and Portfolio management (PPM) – a plánování nasazení pro řešení SharePoint.

☞ **Uživatelské prostředí:** Tyto služby zajišťují uživatelské prostředí pro aplikace ve vašem oboru a dále odborné znalosti v oblasti storyboardingu, pohyblivé grafiky, etnografického výzkumu, osobních analýz a analýz scénáře, strategie a návrhu UX, vizuálního designu, vývoje uživatelského rozhraní, testování využitelnosti a aspektů usnadnění přístupu.

3.4.2 Služby implementace

☞ **Řízení projektu:** Služba poskytující správu a přehled pro váš projekt, program nebo službu s cílem zajistit úspěšné doručení.

☞ **Architektura řešení:** Služba poskytující architekturu a design pro vaše řešení na základě referenčních architektur pro technologie společnosti Microsoft.

☞ **Doručení řešení:** Služba poskytující technickou implementaci, včetně vývoje, konfigurace, migrace, upgradu a nasazení řešení na základě technologií společnosti Microsoft a jejich integrace do prostředí zákazníka.

3.4.3 Služby optimalizace

☞ **Služby zajištění přechodu na řešení:** Služby zajištění přechodu na řešení přinášejí sadu služeb, které vám pomáhají vyhodnotit schopnost vaší organizace upravovat, monitorovat a optimalizovat změny související se zakoupenou technologií společnosti Microsoft. Zahrnují poradenství při tvorbě a uskutečňování strategie úprav co se týče změn na straně zaměstnanců. Zákazníci mají přístup ke zdrojům s odbornými zkušenostmi, znalostmi a souvisejícími postupy doporučenými společností Microsoft na podporu jejich programu úprav.

☞ **Správa služeb IT:** Sada služeb, které vám pomáhají ve zlepšování vašeho staršího prostředí IT za použití moderních přístupů ke správě služeb, které podporují inovaci a zvyšují flexibilitu, kvalitu a snižují provozní náklady. Moderní služby správy služeb IT mohou být poskytovány v rámci vzdálených nebo místních poradenských relací a workshopů, které pomáhají zajistit, že vaše procesy monitorování, správy incidentů nebo service desku jsou optimalizovány pro správu dynamických cloudových služeb při přesunu aplikace nebo služby do cloudu.

☞ **Služby zabezpečení – Security Services:** Portfolio řešení zabezpečení společnosti Microsoft zahrnuje čtyři oblasti zaměření: cloudové zabezpečení a identita, mobilita, rozšířená ochrana informací a bezpečná infrastruktura. Služby zabezpečení pomáhají zákazníkům porozumět tomu, jak chránit a inovovat svou infrastrukturu IT, aplikace a data k zajištění ochrany před interními i externími hrozbami.

3.5 Vyloučení záruk a omezení

Poskytování služeb je založeno na následujících vyloučeních záruk a omezeních:

- Digitální poradenské služby zahrnují výhradně poradenství a vedení v souvislosti s vaším nasazením a používáním technologií společnosti Microsoft.
- Licence k produktům nejsou v konzultačních službách zahrnuty a je nutné je zakoupit zvlášť.
- Digitální poradenské služby nezahrnují nasazení produktu, řešení problémů, podporu při odstraňování vad, hodnocení zdrojového kódu jiného subjektu než Microsoft ani konzultace k technickým aspektům a architektuře nad rámec služeb popsanych výše.
- V případě kódu jiného subjektu než Microsoft jsou naše služby omezeny na analýzu pouze binárních údajů, například výpisu stavu procesu nebo trasování sítě.
- Pokud budou vzájemně odsouhlaseny návštěvy architektů Microsoft nebo členů týmu pro poskytování služeb v místě pracoviště zákazníka, budou vám účtovány přiměřené cestovní výdaje a náklady na bydlení.
- Veškeré zakoupené poradenské služby GitHub (GitHub Consulting Services) poskytuje společnost GitHub, Inc., plně vlastněná dceřiná společnost společnosti Microsoft Corporation. Bez ohledu na jakákoli protichůdná ustanovení ve vaší objednávce práce se na vaše zakoupené poradenské služby GitHub bude vztahovat prohlášení o ochraně osobních údajů společnosti GitHub, které je k dispozici na https://aka.ms/github_privacy, a dodatek k ochraně osobních údajů a příloha o zabezpečení, které se nachází na adrese https://aka.ms/github_dpa.

3.6 Vaše povinnosti

Úspěch konzultací a plnění našich povinností závisí na vaší součinnosti v průběhu celé doby, což se mimo jiné týká:

- dostupnosti vašich zástupců, pracovníků IT a prostředků, včetně hardwaru, softwaru, připojení k internetu a prostoru pracoviště.
- vašeho včasného poskytování přesných a úplných informací podle požadavků týmu pro poskytování služby.
- přístupu k informacím o vaší organizaci.
- včasného a účinného splnění vám přidělených povinností.
- včasných rozhodnutí a schválení vašim vedením.
- úhrady cestovného a dalších výdajů vzniklých vašim zaměstnancům nebo smluvním dodavatelům.

4 Služby podpory

Služby Premier Support Services společnosti Microsoft (služby podpory) představují sadu komplexních služeb na podporu podniku, které pomáhají snižovat náklady, zvyšovat produktivitu a za použití technologie realizovat nové obchodní příležitosti pro všechny fáze životního cyklu IT. Služby podpory zahrnují:

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

4.1 Jak zakoupit

Podpůrné služby jsou k dispozici ve formě balíčku nebo jako jednotlivé služby v rámci stávající smlouvy o podpoře prostřednictvím objednávky práce pro Enterprise Services podle popisu níže:

Služba	Definice
Podnikové balíčky	Kombinace služeb nabízejících podporu pro všechny komerční podporované produkty anebo služby online společnosti Microsoft, které se používají ve vaší organizaci. K dispozici jsou konfigurovatelné a pevně nastavené balíčky.
Balíčky rozšířeného řešení	Balíček služeb podpory, který zahrnuje konkrétní produkt společnosti Microsoft nebo zákaznický systém IT. K dispozici s konfigurovatelným balíčkem.

4.2 Popisy balíčků

4.2.1 Podnikové balíčky

Možnost podnikových balíčků zahrnuje: Konfigurovatelné (připravené na míru vašim požadavkům) nebo pevně nastavené balíčky (předem definované služby).

Konfigurovatelný balíček

Balíček podpory je přizpůsoben z položek níže tak, aby vyhovoval vašim požadavkům.

Položka	Dostupné služby
Proaktivní služby	Do vašeho balíčku podpory mohou být zahrnuty služby popsané v části 4.3.1 „Proaktivní služby“
Správa poskytování služby	Je součástí všech balíčků.

	Model poskytování a úroveň služby jsou přizpůsobeny podle popisu v části 4.3.2 „Správa poskytování služby“
Reaktivní služby	Do vašeho balíčku podpory mohou být zahrnuty služby popsané v části 4.3.3 „Reaktivní služby“
Rozšířené služby	Do vašeho balíčku podpory mohou být zahrnuty další služby popsané v části 4.4 „Rozšířené služby“

Pevný balíček

Na základní úrovni nastavený balíček služeb podpory s jednoletým obdobím

Položka	Zahrnuté služby
Proaktivní služby	Jedna služba „Risk and Health Assessment Program as a Service (RaaS)“
Správa poskytování služby	Zahrnuta je základní úroveň služby poskytovaná prostřednictvím sdruženého modelu popsaná v části 4.3.2 „Správa poskytování služby“
Reaktivní služby	Až 20 hodin „podpory řešení problémů“

4.2.2 Rozšířená řešení

Balíčky rozšířených řešení zahrnují konkrétní produkt společnosti Microsoft nebo zákaznický systém IT. Dostupné služby jsou uvedeny níže.

Položka	Popis
Podpora pro zásadní obchodní řešení	Poskytuje vyšší úroveň podpory pro definovanou sadu produktů společnosti Microsoft, které jsou obsaženy ve vašich vysoce důležitých obchodních řešeních, a je popsána v části 4.5.1 „Podpora pro zásadní obchodní řešení“
Rychlá odezva	Poskytuje urychlenou reaktivní podporu pro vaše cloudové služby a je popsána v části 4.5.2 „Rychlá odezva“

4.3 Popis služeb

V této části jsou popsány položky, ze kterých se skládá váš balíček podpory Premier Support.

4.3.1 Proaktivní služby

Proaktivní služby pomáhají předcházet problémům ve vašem prostředí s produkty Microsoft. Aby byla zajištěna dostupnost zdrojů a dodání v době platnosti příslušné objednávky práce, je třeba proaktivní služby naplánovat včas. Následující proaktivní služby jsou dostupné podle níže uvedených informací nebo informací podrobně uvedených ve vaší objednávce práce.

Služby plánování

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

Služby implementace

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

Služby údržby

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

Kontrola stavu: Vyhodnocení posouzení implementace technologie společnosti Microsoft s ohledem na naše doporučené postupy. Provedení kontroly stavu s vámi naplánuje pracovník společnosti Microsoft, který také provede kontrolu, zanalyzuje data a po dokončení sestaví zprávu.

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

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

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

Program posouzení rizika a stavu jako služba (RAP jako služba): Automatické posouzení implementace technologie Microsoft, při kterém jsou data shromažďována na dálku. Shromážděná data jsou analyzována společností Microsoft za účelem vytvoření zprávy s nálezem obsahujícím doporučení nápravných opatření.

Program posouzení rizika a stavu jako služba Plus (RAP as a Service Plus): Je poskytována služba RAP as a Service. Po ní následuje seminář optimalizace přizpůsobených systémů ve vašem provozu (až dvoudenní), který se zaměří na plánování nápravných opatření a na přenos znalostí.

Služby optimalizace

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

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

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

Lab Services: Pokud je ve vaší oblasti dostupné, společnost Microsoft vám může poskytnout přístup k zařízení pro testování za účelem podpory vývoje, porovnávání, testování, vytváření prototypů a migrace produktů společnosti Microsoft.

Služby nápravy: Přímá spolupráce s pracovníkem společnosti Microsoft za účelem řešení nedostatků zjištěných během poskytování služby posouzení. Délka každého závazku je stanovena po dnech ve vaší objednávce práce a služba je poskytována ve spolupráci s vašimi inženýry.

Služby zabezpečení: Portfolio řešení zabezpečení společnosti Microsoft zahrnuje čtyři oblasti zaměření: cloudové zabezpečení a identita, mobilita, rozšířená ochrana informací a bezpečná infrastruktura. Služby zabezpečení pomáhají zákazníkům porozumět tomu, jak chránit a inovovat svou infrastrukturu IT, aplikace a data k zajištění ochrany před interními i externími hrozbami. Služby zabezpečení – Security Services mohou být součástí přizpůsobeného programu služeb podpory, jsou k dispozici za dodatečný poplatek a mohou být definovány v dodatku, na který odkazuje vaše objednávka práce.

Vzdělávací služby

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

Vzdělávání na vyžádání: Služba v rámci předplatného, která poskytuje přístup k sadě online výukových materiálů z knihovny seminářů vytvořených společností Microsoft. Předplatné se prodává na bázi jednoho účastníka.

Webcasty: Vzdělávací relace hostované společností Microsoft, které nabízí široký výběr témat zaměřených na podporu a technologie společnosti Microsoft. Jsou nabízené vzdáleně online.

Webcasty lze zakoupit na bázi za každého účastníka nebo na základě individuální relace pro vaši organizaci, v závislosti na specifikaci v objednávce práce.

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

Uživatelské proaktivní služby: Spolupráce s našimi pracovníky na poskytování služeb podle vašich pokynů, osobně nebo online, které nejsou jinak popsány v tomto dokumentu. Toto poskytování služeb je měřeno a naceňováno ve dnech. Uživatelské proaktivní služby jsou zaměřeny na následující oblasti:

- Služby údržby
- Služby optimalizace
- Vzdělávací služby

Asistence podpory: Proaktivní služby mohou být prodávány ve formě počtu hodin asistenční podpory, je-li k dispozici. Tyto hodiny lze vyměnit za jednu nebo více proaktivních služeb popsaných výše, a to za aktuální sazby, které vám poskytne váš zástupce pro služby společnosti Microsoft. Po naplánování proaktivní služby odečteme od vašeho zůstatku příslušný počet hodin asistence zaokrouhlený nahoru na nejbližší hodinu, který bude odpovídat denní sazbě nebo pevnému poplatku za službu. Pokud si objednáte jeden typ služby asistenční podpory a přejete si jej změnit na jiný, můžete tyto již zakoupené hodiny použít na danou alternativní službu, pokud je k dispozici a pokud s tím bude souhlasit váš správce poskytování služby.

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

4.3.2 Správa poskytování služby

Správa poskytování služby

Všechny balíčky podpory Premier Support jsou koordinovány a iniciovány správcem poskytování služby. V případě balíčku Premier Support for Developer a balíčků zacílených na vývojáře poskytování vaší služby zajišťují vývojáři aplikací, kteří disponují značnými znalostmi vývoje a hlubokým pochopením příslušných technologií. Toto poskytování může být upřesněno na základě modelu poskytování, úrovně služby a daného území. Není-li ve vaší objednávce práce uvedeno jinak, model poskytování bude určený a úroveň služby bude základní.

Model poskytování

Položka	Definice
Sdružený	Prováděno vzdáleně skupinou jednotlivců

Určený	Poskytováno na částečný úvazek buď na místě, nebo vzdáleně definovanou osobou, která poskytuje služby také jiným zákazníkům podpory Premier Support společnosti Microsoft
Vyhrazený	Poskytováno buď na místě, nebo vzdáleně definovanou osobou, která se zaměřuje výhradně na jednoho zákazníka podpory Premier Support společnosti Microsoft

Úroveň služby

Položka	Definice
Základní	Zahrnuje obecnou koordinaci a představení služby, plánování poskytování služby, hodnocení služby, důležité poradenství k podpoře zabezpečení, řízení incidentů a řízení krizových situací a správu informací o službách a odběru služeb
Standardní	Zahrnuje všechny základní služby plus službu počátečního posouzení a plánování nápravy
Rozšířená	Zahrnuje všechny standardní služby plus sledování životního cyklu produktů a služeb online společnosti Microsoft, analýzu trendu incidentů a poradenství a vedení procesu

Informace o rozsahu

Zákazníci, kteří si zakoupí standardní úroveň správy poskytování služeb, mají k dispozici následující služby:

Představení služby: Přehled služeb Premier Support, včetně vysvětlení způsobu výběru a plánování proaktivních služeb a ukázky způsobu předávání požadavků na reaktivní podporu a využití dostupných nástrojů.

Plán poskytování služeb: Služby Premier Support zahrnují přizpůsobený plán služeb za účelem zjištění, jak a kdy mají být služby využívány, a to prostřednictvím spolupráce s vaším týmem na vašich firemních a IT prioritách, včetně vašeho cloudového řešení.

Kontroly služby: Průběžně kontrolujeme služby za uplynulé období a oznámíme vám, co bylo zajištěno a zdokonaleno, probereme vaši zpětnou vazbu a projednáme případná opatření nebo úpravy, které mohou být vyžadovány. Tyto kontroly mohou zahrnovat standardní zprávy o stavu a virtuální schůzky nebo setkání v místě pracoviště za účelem aktualizace stavu (pokud je schválena cesta na pracoviště).

Poradenství v rámci podpory zabezpečení: Oznámení o důležitých bulletiních zabezpečení vydaných společností Microsoft. Pokud máte určeného nebo vyhrazeného správce poskytování služby, pomůže vám posoudit dopad těchto informací na vaši infrastrukturu IT.

Správa incidentů: Dohled vykonávaný naším týmem pro poskytování služby nad incidenty podpory za účelem zajištění včasného vyřešení a vysoké kvality poskytované podpory. Může zahrnovat vývoj plánů reakce na incident, identifikaci primárního kontaktu pro aktualizace

informací o stavu v průběhu incidentů a zajištění analýzy příčiny po výskytu incidentu. Máte-li služby online, může zahrnovat souhrn příčin incidentu a smlouvu o úrovni služeb (SLA).

Krizové řízení: Nepřetržité řešení problémů a komunikace ze strany týmu pro poskytování služby během situací, které významným způsobem ovlivňují vaše firemní činnosti.

Informační služby: Poskytování bulletinů, webových stránek a dalších prostředků zaměřujících se na produkty a služby společnosti Microsoft týkající se vašeho prostředí. Může zahrnovat podporu a provozní informace o technologiích společnosti Microsoft, nástroje pro odstraňování problémů a odkazy na články ve znalostní databázi.

Správa odběru služby: Pro zákazníky se službami online pracovníci společnosti Microsoft mohou poskytnout asistenci při eskalaci problémů, které se týkají vašich odběrů služeb online, a mohou poskytnout také odpovědi na otázky týkající se fakturace, zajišťování účtu a kreditu SLA.

Zákazníci, kteří si zakoupí standardní úroveň správy poskytování služeb, získají služby základní úrovně a dále tyto služby:

Počáteční posouzení: Hodnocení v rámci zjišťování pro identifikaci potřeb služby v rámci prostředí operací IT, které vám pomůže vytvořit proveditelný plán, se kterým dosáhnete požadovaného stavu vašeho IT prostředí. Zákazníkům se službami online může správce poskytování služby zajistit analýzu místní infrastruktury požadované pro připojení uživatelů k službě online. Správce poskytování služby společně s vašimi zaměstnanci dále zdokumentuje rizika, která mohou mít vliv na vaše připojení, a navrhne potenciální opatření.

Plánování nápravy: Sloučení akcí pro vylepšení, které jsou vyžadovány na základě zjištění provedených proaktivních hodnocení. Tato zjištění budou v rámci vašeho plánu služby zdokumentována ve formě rad ke zlepšení se související nápravou. Na tento krok navážou naplánované kontroly služby.

Správa poskytování služeb u zákazníka – Onsite Service Delivery Management: Návštěvy vašeho vedoucího poskytování služeb jsou dostupné a mohou si vyžádat další poplatky za návštěvu. Tato služba závisí na dostupnosti prostředků společnosti Microsoft.

Zákazníci, kteří si zakoupí rozšířenou úroveň správy poskytování služeb, získají služby základní a standardní úrovně, a dále tyto služby:

Analýza trendu incidentů a související poradenství: Jedno nebo více posouzení historie incidentů se zaměřením na osoby, procesy a technologická hlediska incidentů, které mají velký dopad na firmu, které jste nám nahlásili a které zahrnují technologii podporovanou společností Microsoft. Výsledkem tohoto posouzení budou mimo připravenosti osob či změn technologií doporučení ohledně činností ke zlepšení provozu. To vše s cílem pomoci vám snížit náklady na provoz IT.

Vedení v rámci procesu: Budou poskytnuty základní informace k doporučeným postupům.

4.3.3 Reaktivní služby

Reaktivní služby pomáhají řešit problémy ve vašem prostředí produktů Microsoft a jsou obvykle spotřebovány podle potřeby a mohou obsahovat libovolnou kombinaci těchto služeb:

Podpora řešení problémů (PRS): Asistence při problémech s určitými symptomy, ke kterým dojde během užívání produktů společnosti Microsoft, včetně řešení specifického problému, chybové zprávy nebo funkce, která nefunguje tak, jak je u produktů Microsoft zamýšleno. Definice závažnosti incidentů,

odhadované doby první reakce společnosti Microsoft a požadavky na předložení jsou uvedeny v části „[Tabulka: Reakce na incidenty](#).“

Podpora řešení problémů je účtována hodinově a hodiny jsou odečteny z předplacených hodin uvedených ve vaší objednávce práce, pokud neurčíme, že příčinou problému byla chyba v produktu, která spadá do podpory běžných produktů. Pokud všechny předplacené hodiny vyčerpáte v okamžiku, kdy řešíme konkrétní problém, naúčtujeme vám naše úsilí k vyřešení incidentu zpětně a než budeme reagovat na další incidenty, je nutné zakoupit další hodiny řešení problémů. Na základě vašeho požadavku spolupracujeme s jinými dodavateli technologií, abychom pomohli vyřešit složité problémy plynoucí ze spolupráce produktů od více dodavatelů; za podporu svého produktu však odpovídá jeho příslušný poskytovatel.

Podle potřeby podpora řešení problémů pro služby online. Zakoupené hodiny řešení problémů nebudou odečteny v případě incidentů založených pro tyto technologie.

Požadavky na podporu služeb a produktů, na něž se nevztahuje příslušný online portál podpory služeb, jsou spravovány z online portálu služeb Microsoft.

Správa poskytování služby bude využita stejným způsobem u všech požadavků na vyřešení problémů

Závažnost incidentu určuje úroveň reakce společnosti Microsoft, odhadovanou dobu první reakce a vaše povinnosti. Vaší povinností je na základě konzultace s námi určit obchodní dopady na vaši organizaci a společnost Microsoft přiřadí vhodnou úroveň závažnosti. Můžete si vyžádat změnu úrovně závažnosti v průběhu incidentu, pokud obchodní dopad vyžaduje změnu.

Tabulka: Reakce na incidenty

Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
<p>Závažnost 1</p> <p>Katastrofický dopad na firmu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Úplná ztráta hlavního podnikového procesu a práce nemůže rozumně pokračovat Vyžaduje okamžitou pozornost 	<ul style="list-style-type: none"> První telefonická reakce do jedné hodiny nebo dříve Naši zaměstnanci se co nejdříve dostaví na vaše pracoviště Přiřazen pracovník pro kritické situace¹ Nepřetržité úsilí 24 h/7 dní v týdnu² Rychlá eskalace uvnitř společnosti Microsoft produktovým týmům Oznámení situace našim výkonným manažerům 	<ul style="list-style-type: none"> Oznámení situace vašim výkonným manažerům Přidělení příslušných zaměstnanců, aby bylo možné zajistit nepřetržité úsilí² Rychlý přístup a reakce osoby s oprávněním k řízení změn Oznamování pouze telefonicky³
<p>Závažnost A</p> <p>Kritický dopad na firmu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Významná ztráta nebo zhoršení úrovně služeb 	<ul style="list-style-type: none"> První telefonická reakce do jedné hodiny nebo dříve 	<ul style="list-style-type: none"> Přidělení příslušných zaměstnanců, aby bylo možné zajistit nepřetržité úsilí²

Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
<ul style="list-style-type: none"> • Vyžaduje pozornost do jedné hodiny 	<ul style="list-style-type: none"> • Naši zaměstnanci se podle potřeby dostaví na vaše pracoviště • Přiřazen pracovník pro kritické situace¹ • Nepřetržitě úsilí 24 h/7 dní v týdnu² • Oznámení situace našim vedoucím manažerům 	<ul style="list-style-type: none"> • Rychlý přístup a reakce osoby s oprávněním k řízení změn • Oznámení situace vašemu managementu • Oznamování pouze telefonicky³
<p>Závažnost B</p> <p>Střední dopad na firmu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Střední ztráta nebo zhoršení kvality služeb, ale práce mohou přiměřeně na snížené úrovni pokračovat • Vyžaduje pozornost v průběhu dvou pracovních hodin⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • První telefonická reakce do dvou hodin nebo dříve • Úsilí pouze během pracovní doby^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> • Přiřazení příslušných zaměstnanců, kteří odpovídají úsilí společnosti Microsoft • Přístup a reakce osoby s oprávněním k řízení změn do čtyř pracovních hodin • Oznámení telefonicky nebo na webu
<p>Závažnost C</p> <p>Minimální dopad na firmu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Služba v podstatě funguje s menšími nebo žádnými omezeními • Vyžaduje pozornost do čtyř pracovních hodin⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • První telefonická reakce do čtyř hodin nebo dříve • Úsilí pouze během pracovní doby⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Přesné kontaktní údaje vlastníka případu • Reakce do 24 hodin • Oznámení telefonicky nebo na webu

¹ Úkolem přiřazených pracovníků pro kritické situace je podpora rychlého řešení problémů zpracováním, eskalací a koordinací případu a zajištěním vhodných prostředků.

² Pokud nezajistíte dostatečný počet zaměstnanců nebo nebudete dostatečně reagovat, abychom mohli pokračovat v řešení problému, můžeme být nuceni snížit stupeň závažnosti.

³ Požadavky na podporu služeb online můžete zasílat prostřednictvím příslušného portálu technické podpory služeb online.

⁴ Reakce 24/7 u problémů závažnosti B není dostupná ve všech geografických oblastech. Ohledně podrobností kontaktujte prosím našeho doručovací služby.

⁵ Pracovní doba je obecně definována od 09:00 do 17:30 hod. místního standardního času, s výjimkou svátků a víkendů. Pracovní doba se může ve vaší zemi mírně lišit.

Podpora v místě pracoviště zákazníka: V rámci reaktivní podpory v místě zákazníka získáte asistenci na svém pracovišti. Tato služba podléhá dostupnosti pracovníků společnosti Microsoft a může se na ni vztahovat dodatečný poplatek za každou návštěvu pracoviště.

Podpora vývoje: Podpora při vytváření a vývoji aplikací na platformě Microsoft, které zahrnují technologie společnosti Microsoft, se zaměřením na vývojové nástroje společnosti Microsoft a technologie, prodávána jako počet hodin uvedený na vaší objednávce práce.

Poradenské služby: Telefonická podpora v případě krátkodobých (obvykle 6 hodin nebo méně) a nepředvídatelných problémů pro profesionály v oblasti IT a vývojáře. Poradenské služby mohou zahrnovat poradenství, návody, analýzu hlavní příčiny a předávání znalostí s cílem pomoci vám implementovat technologie společnosti Microsoft tak, aby nenastaly běžné problémy s podporou a snížila se pravděpodobnost výpadku systému. Poradenské služby jsou prodávány jako počet hodin uvedený ve vaší objednávce práce.

4.4 Rozšířené služby

Položky, které jsou popsány v této části, jsou k dispozici ve formě dodatků, rozšíření a úprav vašeho balíčku podpory Premier Support za dodatečný poplatek. Další rozšířené služby mohou být k dispozici za dodatečný poplatek a jsou definovány v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce.

4.4.1 Inženýrství pro určené produkty a služby

Inženýrství pro určené produkty a služby (DSE): Služby inženýrství pro určené produkty a služby lze zakoupit jako předdefinovanou nabídku nebo jako blok přizpůsobeného počtu hodin, který lze využít k dodání přizpůsobených proaktivních služeb.

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

Předdefinované nabídky služby inženýrství pro určené produkty a služby jsou přizpůsobené vašemu prostředí a pomáhají vám dosáhnout požadovaných cílů. Tyto nabídky se mohou zaměřovat na oblasti, jako jsou Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, Data Analytics, Artificial Intelligence a Dynamics 365, a mohou zahrnovat požadované předem definované zabudované proaktivní služby.

Služby inženýrství pro určené produkty a služby jsou zaměřeny na následující oblasti:

- pomáhat udržovat obsáhlý přehled o aktuálních a budoucích požadavcích vaší firmy a konfiguraci prostředí vašich informačních technologií pro optimalizaci výkonnosti
- proaktivně dokumentovat doporučení pro užívání výstupů souvisejících se službami podpory (například kontrol podpory, kontrol stavu, seminářů a programů pro posouzení rizik)
- zajištění konzistence vašich provozních činností a činností v rámci nasazení s plánovanými a aktuálními implementacemi technologií společnosti Microsoft.
- zdokonalení technických a provozních dovedností vašich IT pracovníků
- vyvinout a implementovat strategie k zabránění budoucím incidentům a zvýšit systémovou dostupnost vašich zahrnutých technologií společnosti Microsoft
- Určení hlavní příčiny opakovaných incidentů a poskytnutí doporučení k zabránění budoucích narušení v rámci určených technologií společnosti Microsoft.

Bez ohledu na způsob zakoupení služby inženýrství pro určené produkty a služby jsou pracovníci vyhrazeni a přiřazeni (se stanovením jejich priority) na základě dohody uzavřené mezi stranami během úvodního setkání. Příslušné informace jsou zdokumentovány v rámci plánu poskytování služeb.

Předpoklady a omezení pro konkrétní služby

- Služby DSE jsou dostupné v běžné pracovní době (od 9:00 do 17:30) místního času, s výjimkou státních svátků a víkendů.

- Služby inženýrství pro určené produkty a služby podporují konkrétní produkty a technologie společnosti Microsoft, které jste vybrali a jsou uvedené na objednávce práce.
- Služby inženýrství pro určené produkty a služby jsou poskytovány pro jedno pracoviště podpory v určeném místě podpory podle údajů v objednávce práce.

4.4.2 Premier Ultimate

Premier Ultimate: Mění služby dostupné v rámci reaktivních služeb k poskytování potřebné podpory řešení problémů.

Předpoklady a omezení pro konkrétní služby:

- Služba Premier Ultimate je omezena na počet kontaktních osob uvedený v objednávce práce.
- Pro účely zachování registrace v programu Premier Ultimate souhlasíte, že vynaložíte komerčně přiměřené úsilí k opravě problémů zjištěných na základě posouzení iniciovaného vámi nebo společností Microsoft, a to do 30 dnů od vytvoření shrnutí posouzení.
- Každá strana může ukončit smlouvu ke službě Premier Ultimate na základě písemné výpovědi zaslané 30 dní předem, pokud druhá strana neopraví problémy, nebo na základě písemné výpovědi zaslané 60 dní předem.
- Zákazníci služby Premier Ultimate, kteří službu ukončí před koncem období, získají za nevyužité služby poměrnou refundaci, pokud služba nebyla ukončena z důvodu nezajištěné opravy.
- Služba Premier Ultimate nemusí být k dispozici na všech pracovištích podpory

4.4.3 Third Tier Support

Third Tier Support: Přímý přístup k nejzkušenějším odborníkům společnosti Microsoft v definované oblasti nebo oblastech produktů, kteří reagují na vaše požadavky na řešení problémů s technologiemi společnosti Microsoft uvedenými ve vaší objednávce práce.

Předpoklady a omezení pro konkrétní služby:

- Požadavky na řešení problémů zasílané týmu podpory Third Tier Support mohou pro řešení vyžadovat prostředky od profesionálů standardní produktové podpory, ačkoli primární odpovědnost za požadavek nese tým podpory Third Tier Support.
- Hodiny podpory Third Tier Support můžete použít na standardní služby řešení problémů. Hodiny podpory řešení problémů však nelze použít na požadavky na podporu Third Tier Support.
- Pracovní doba týmu podpory Third Tier Support a dostupnost této služby na trhu se v jednotlivých zemích liší. Ohledně podrobností kontaktujte prosím správce poskytování služby.
- Tato služba vyžaduje registrační poplatek, doplňuje vaše hodiny podpory řešení problémů a není dostupná na všech pracovištích podpory.

- V případě užití podpory Third Tier Support v kombinaci se sdruženými hodinami řešení problémů mohou být vaše poplatky za podporu Third Tier Support založeny na plném objemu sdružených hodin řešení problémů.

4.5 Rozšířená řešení

Balíčky rozšířených řešení poskytují dodatečnou podporu pro konkrétní produkt společnosti Microsoft nebo zákaznický systém IT. Rozšířená řešení jsou k dispozici za dodatečný poplatek a jsou definována v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce.

4.5.1 Podpora pro zásadní obchodní řešení

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

4.5.2 Rychlá odezva

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

Aby bylo možné získat služby rychlé odezvy pro vaše komponenty Microsoft Azure, incidenty je nutno odeslat prostřednictvím příslušného portálu cloudové služby. Vaše požadavky na podporu řešení problémů budou směřovány přímo do fronty podpory rychlé odezvy, která je obsluhována určeným týmem techniků se znalostmi v oblasti cloudových služeb. Zatímco řešení některých incidentů může vyžadovat zdroje od profesionálů standardní podpory, tým Rapid Response si ponechává primární odpovědnost za incidenty 24 hodin, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

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

Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
<p>Závažnost 1</p> <p>Online odeslání do jedinečné fronty Rychlé odezvy.</p> <ul style="list-style-type: none"> • V produkčním prostředí: • Katastrofický dopad na firmu: • Úplná ztráta hlavního (klíčového pro dosažení cílů) podnikového procesu a práce nemůže rozumně pokračovat • Vyžaduje okamžitou pozornost 	<ul style="list-style-type: none"> • Odezva na první zavolání do 15 minut • Nepřetržitá služba – 24 hodin denně¹ • Přístup ke zkušeným odborníkům společnosti Microsoft² • Rychlá eskalace týmům provozu cloudové služby v rámci společnosti Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> • Přidělení příslušných pracovníků pro zajištění nepřetržité činnosti¹ • Rychlý přístup a reakce osoby s oprávněním k řízení změn
<p>Závažnost A</p> <p>Online odeslání do jedinečné fronty Rychlé odezvy</p> <ul style="list-style-type: none"> • V produkčním prostředí • Kritický dopad na firmu: • Významná ztráta nebo zhoršení úrovně služeb • Vyžaduje pozornost do 1 hodiny 	<ul style="list-style-type: none"> • Odezva na první zavolání do 15 minut • Nepřetržitá služba – 24 hodin denně¹ • Přístup ke zkušeným odborníkům společnosti Microsoft² • Rychlá eskalace týmům provozu cloudové služby v rámci společnosti Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> • Přidělení příslušných pracovníků pro zajištění nepřetržité činnosti¹ • Rychlý přístup a reakce osoby s oprávněním k řízení změn

¹ Pokud nezajistíte odpovídající zdroje nebo nebudete schopni odpovídajícím způsobem reagovat, abychom mohli dodržet výše uvedené doby reakce, můžeme být nuceni snížit stupeň závažnosti.

² Služby podpory řešení problémů v rámci rychlé odezvy jsou dostupné jen v angličtině. 2 Služby podpory řešení problémů v rámci rychlé odezvy jsou dostupné jen v angličtině.

4.6 Řešení podpory partnerů

Služba Premier Support pro řešení zaměřená na partnery: Služba Premier Support pro partnery poskytuje služby podpory partnerům pro jejich interní použití nebo prostřednictvím partnera jeho koncovým zákazníkům. Poskytování služeb koncovým zákazníkům na žádost partnera je k dispozici jen pro partnery společnosti Microsoft, kteří podepsali dokument *Příloha týkající se služby Premier Support společnosti Microsoft – subdodávky pro partnery* a jejich podmínkou je zapojení partnera po celou dobu těchto aktivit.

Můžeme povolit vašim zaměstnancům, nebo u partnerů, kteří podepsali *Přílohu týkající se služby Premier Support společnosti Microsoft – subdodávky pro partnery*, vašim zákazníkům na vámi neurčených pracovištích účast ve vzdálených proaktivních službách a službách podpory řešení problémů, které byly iniciovány a uvedeny v objednávce práce pro konkrétní místo podpory. Tato účast bude povolena na základě dostupnosti.

Kromě dříve uvedených služeb Premier Services jsou k dispozici následující služby Premier Support pro partnery, které jsou upraveny podle potřeb jednotlivých partnerů:

Správa poskytování služby:

- **Zpráva o optimalizaci cloudu:** Na požádání a s vaším poskytnutým identifikačním číslem sítě Microsoft Partner Network (MPN) lze pravidelně poskytovat sestavy o vašem využívání online služeb. Tato zpráva je určena k tomu, aby vám pomohla používat doporučené postupy pro urychlení přijetí cloudu a rozpoznání příležitostí k růstu v rámci vaší základny koncových zákazníků.

Poradenské služby:

- **Konzultace ohledně cloudu:** Tato individuální spolupráce s technikem společnosti Microsoft vám zajistí doporučované postupy a pokyny v oblasti architektury pro vaše nasazení, migraci a implementace.

Předpoklady a omezení pro konkrétní služby:

- Služby Premier Services jsou poskytovány přímo partnerovi pro jeho interní využití, pokud partner nemá uzavřenu *Přílohu týkající se služby Premier Support společnosti Microsoft – subdodávky pro partnery*.
- Partneři, kteří mají uzavřenu *Přílohu týkající se služby Premier Support společnosti Microsoft – subdodávky pro partnery*, mohou požadovat, aby společnost Microsoft poskytovala služby Premier Services jménem partnera jeho koncovým zákazníkům, kteří s partnerem uzavřeli smlouvu na služby.
- Aby bylo možné odesílat incidenty podpory řešení problémů pro prostředí koncového zákazníka partnera, pro které má partner oprávnění správce, musí mít partneři uzavřenu *Přílohu týkající se služby Premier Support společnosti Microsoft – subdodávky pro partnery*.

4.7 Řešení globální podpory

Řešení globální podpory: Společně se službami Premier Global můžete obdržet službu Premier Support na jednom nebo více pracovištích podpory. Služba Premier Global je k dispozici jako součást konfigurovatelného balíčku, jak je popsáno níže.

- **Hostitel:** Jedná se o pracoviště podpory, na kterém jste se společností Microsoft uzavřeli smlouvu pro služby Premier Global. Není-li uvedeno jinak, bude se jednat o pracoviště podpory vašeho určeného nebo vyhrazeného správce poskytování služby.
- **Následné pracoviště podpory:** Jedná se o pracoviště podpory určené ve vaší objednávce práce pro služby Enterprise Services pro příjem služeb, které se liší od hostitelského pracoviště podpory.

Proaktivní služby, reaktivní služby, správa poskytování služby a rozšířené služby jsou poskytovány tak, jak je popsáno v tomto popisu služeb, a to s následujícími úpravami.

- **Proaktivní služby:** Proaktivní služby můžete převádět z jednoho určeného pracoviště podpory do jiného, které je uvedeno ve vaší objednávce práce.
- **Reaktivní služby:** Máte možnost zakoupit si všechny hodiny podpory řešení problémů (PRS) na vašem hostitelském pracovišti podpory. Označují se jako sdružené hodiny řešení problémů. Hodiny podpory řešení problémů (PRS) můžete převádět z jednoho určeného pracoviště podpory do jiného, které je uvedeno ve vaší objednávce práce.

Můžeme personálu na vámi neurčených pracovištích podpory povolit účast ve vzdálených proaktivních službách a službách podpory řešení problémů, které byly určeny pro konkrétní pracoviště podpory. Tato účast bude povolena na základě dostupnosti.

Správce poskytování služby: Váš správce poskytování globálních služeb je buďto určený, nebo vyhrazený pracovník a bude vám poskytovat rozšířenou úroveň služeb definovanou v oddílu 4.3.2. Kromě toho bude tento pracovník poskytovat koordinaci služeb a správu hlášení mezi více zeměmi.

Předpoklady a omezení pro konkrétní služby:

- **Rozdíly sazeb:** Sazby za proaktivní služby a služby podpory řešení problémů se mohou v jednotlivých zemích lišit. Společnost Microsoft si vyhrazuje právo fakturovat vám jakékoli rozdíly v sazbách nebo v případě služeb založených na hodinovém účtování upravit hodiny, tak aby byly vyřešeny jakékoli rozdíly sazeb mezi zeměmi.
- Podpora řešení problémů podle potřeby poskytovaná odběry služeb Office 365 a Microsoft Azure je k dispozici pro všechna určená pracoviště podpory.
- **Konsolidace fakturace:** Není-li uvedeno jinak, bude vystavena jediná faktura na splatnou částku, včetně všech služeb pro všechna pracoviště podpory uvedená ve vaší objednávce práce. Daně budou založeny na posouzení podepisující osoby společnosti Microsoft a vašeho pracoviště hostitele. Zákazník ponese výhradní odpovědnost za veškeré další splatné daně.
- Mohou být uplatněna omezení nebo úpravy služeb, které jsou k dispozici, podle pracoviště podpory.
- **Výjimky konsolidace fakturace:** Služby zakoupené pro poskytování v Indické republice, Čínské lidové republice, Čínské republice (na Tchaj-wanu), Čínské republice (v Hongkongu), v Korejské republice, Japonsku, na Novém Zélandu, v Macau a Austrálii (všechny země podléhající výjimkám) musí mít samostatnou objednávku práce uvádějící služby, které mají být poskytovány na tomto pracovišti podpory. Služby budou fakturovány příslušnému pracovišti podpory a budou zahrnovat příslušnou místní daň.

4.8 Další podmínky a ujednání

Služby Premier Support jsou poskytovány na základě následujících předpokladů:

- Společnost Microsoft oznámila, že od 1. července 2022 již nebude nabízet prodloužení smluv o podpoře Premier Support. Podrobnosti a veškeré aktuální informace naleznete na adrese <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Plány společnosti Microsoft ohledně ukončení prodeje se mohou dle jejího výlučného uvážení změnit.
- Nebude-li písemně stanoveno jinak, jsou všechny služby pro vaše umístění v zemi uvedené ve vaší objednávce práce poskytovány vzdáleně. Pokud jsou služby umístěné ve více než jedné zemi, obdržíte služby od přiřazeného správce poskytování globálních služeb a případně také od pracovníků služeb v jednotlivých místech globálních služeb. Služby, které budou poskytnuty v jednotlivých určených místech globální podpory, jsou popsány v objednávce práce.
 - Vzdálené reaktivní služby jsou poskytovány v angličtině, mohou být poskytovány i v jazyce, kterým hovoříte, je-li k dispozici. Nebude-li písemně stanoveno jinak, všechny služby jsou poskytovány v jazyce, kterým se mluví v místě služeb společnosti Microsoft, které služby poskytuje, nebo v angličtině.
 - Není-li v objednávce práce nebo v dokladu k tomuto popisu služeb stanoveno jinak, či pokud to není výslovně vyloučeno na webu Microsoft Premier Online na adrese <http://microsoft.com/licensing/contracts> poskytneme podporu pro všechny verze komerčně vydávaného a obecně dostupného softwaru společnosti Microsoft a produktů služeb online uvedených podmínkách pro produkty, které společnost Microsoft zveřejňuje na adrese <http://premier.microsoft.com> (nebo na následnickém webu, jež společnost Microsoft určí). Podpora oprav hotfix nesouvisejících se zabezpečením není k dispozici pro produkty společnosti Microsoft, které byly zařazeny do fáze rozšířené podpory definované na adrese <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
 - Není-li v připojeném dodatku uvedeno jinak, podpora pro předběžné verze a betaverze produktů není poskytována.
 - Všechny služby, včetně dalších služeb zakoupených během doby platnosti objednávky práce podpory a v rámci této objednávky, propadnou, pokud nebudou během období platnosti příslušné objednávky práce využity.
 - Plánování služeb závisí na dostupnosti pracovníků a semináře mohou být zrušeny, pokud není splněn požadavek minimálního počtu zaregistrovaných účastníků.
 - Na základě vaší žádosti můžeme za účelem analýzy potíží získat přístup k vašemu systému prostřednictvím vzdáleného připojení. Naši pracovníci budou mít přístup k pouze k systémům, ke kterým jim poskytnete oprávnění. Pro využití asistence formou vzdáleného připojení nám musíte poskytnout příslušný přístup a potřebné vybavení.
 - Některé služby mohou vyžadovat uchování, zpracování a přístup k vašim zákaznickým datům. Pokud tak činíme, využíváme technologie schválené společností Microsoft, které vyhovují našim zásadám a procesům ochrany dat. Požadujete-li, abychom využívali technologie, které nejsou schválené společností Microsoft, berete na vědomí a souhlasíte, že nesete výhradní odpovědnost za integritu a bezpečnost vašich zákaznických dat a společnost Microsoft nepřijímá žádnou odpovědnost v souvislosti s užíváním těchto jí neschválených technologií.

- Pokud požádáte o zrušení naplánované služby, společnost Microsoft je oprávněna odečíst si poplatek za zrušení, a to až do výše 100 % ceny služby, pokud zrušení nebo změna plánu nastala na základě sdělení méně než 14 dní před prvním dnem poskytnutí služby.
- V případě přidání dalších služeb do vašeho balíčku podpory formou zakoupení nebo převodu incidentů výhod Software Assurance, můžeme k zajištění dodávky podpory vyžadovat zahrnutí odpovídajícího objemu správy poskytování služeb.
- Pokud jste si objednali jeden typ služby a budete si přát jej vyměnit za jiný, můžete použít ekvivalentní hodnotu na alternativní službu, pokud je k dispozici a pokud s tím bude souhlasit váš správce poskytování služby.
- Výhody nepřetržité podpory řešení problémů a incidentů Software Assurance (incidenty SA PRS nebo „SAB“) lze převést pouze na hodiny podpory řešení problémů nebo na podporu Third Tier Support. Ve vaší oblasti mohou být k dispozici dodatečné služby; ohledně podrobností kontaktujte vašeho správce poskytování služby. Po 30 dnech od data zahájení podpory a/nebo od data několikaletého výročí podpory, vám můžeme fakturovat ekvivalentní hodnotu jakéhokoli schodku v rámci výhody Software Assurance, pokud se zavázete k přechodu k oprávněným službám technické podpory Premier, jak je uvedeno v objednávce práce. Software Assurance Benefits podléhají podmínkám zde uvedeným a podmínkám produktů, mimo jiné včetně Přílohy B o podmínkách produktů. Další podrobnosti jsou k dispozici také na adrese www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, jako např. změny výhod podpory Problem Resolution Support počínaje únorem 2023, které ovlivní hodiny podpory řešení problémů nebo vhodné součásti vaší smlouvy o podpoře a které mohou vést k úpravám ekvivalentní hodnoty incidentu.
- Některé doplňkové služby nemusí být ve vaší zemi dostupné. Ohledně podrobností kontaktujte prosím správce poskytování služby.
- Souhlasíte, že jediný kód jiného subjektu než Microsoft, ke kterému nám poskytnete přístup, je kód, který vlastníte.
- Služby mohou zahrnovat výsledky služeb, poradenství a vedení související s kódem, jehož vlastníkem jste vy nebo společnost Microsoft, nebo přímé poskytování jiných služeb podpory.
- Při poskytování reaktivních služeb neposkytuje společnost Microsoft kromě ukázkového kódu žádný jiný kód.
- Zákazník převezme veškerou odpovědnost a rizika související s implementací a údržbou jakéhokoli kódu poskytnutého při poskytování služeb podpory.
- Mohou existovat minimální požadavky na platformu pro zakoupené služby.
- Služby nemusí být poskytnuty vašim zákazníkům, pokud jste si nezakoupili službu Premier Support pro partnery a nepodepsali dokument *Příloha týkající se služby Premier Support společnosti Microsoft – subdodávky pro partnery*.
- Pokud budou vzájemně odsouhlaseny návštěvy v místě pracoviště zákazníka, ale nebudou předplaceny, naúčtujeme vám přiměřené cestovní výdaje a náklady na bydlení nebo na vaši žádost odečteme ekvivalentní počet hodin podpory řešení problémů, které tyto výdaje pokryjí.
- Veškeré zakoupené služby podpory GitHub (GitHub Support Services) poskytuje společnost GitHub, Inc., plně vlastněná dceřiná společnost společnosti Microsoft Corporation. Bez ohledu na jakákoli protichůdná ustanovení ve vaší objednávce práce se na vaše zakoupené

služby podpory GitHub bude vztahovat prohlášení o ochraně osobních údajů společnosti GitHub, které je k dispozici na https://aka.ms/github_privacy, dodatek k ochraně osobních údajů a příloha o zabezpečení, které se nachází na adrese https://aka.ms/github_dpa.

Další předpoklady mohou být uvedeny v příslušných dokladech.

4.9 Vaše povinnosti

Optimalizace výhod služeb Premier Support závisí na plnění následujících povinností vaší firmou, a to dodatečně k povinnostem uvedeným v příslušných dokladech. Pokud následující povinnosti nesplníte, může při poskytování služby docházet k prodloužení:

- Ve své objednávce práce určíte kontaktní osoby. Jedna z takto určených kontaktních osob bude stanovena vaším manažerem podpory zákazníka (CSM). Úkolem manažera podpory zákazníka je vést váš tým a řídit veškeré vaše činnosti podpory a interní procesy pro předkládání žádostí o služby podpory společnosti Microsoft. Každá kontaktní osoba obdrží individuální číslo účtu pro přístup na web Microsoft Premier Online, předkládání žádostí o podporu a přístup k vašemu týmu poskytování služeb společnosti Microsoft. Vaši správci služeb online mohou být rovněž oprávněni odesílat požadavky na technickou podporu služeb online prostřednictvím odpovídajících portálů technické podpory služeb online. Kromě určených kontaktních osob můžete dále určit také dva typy skupinových kontaktních osob:
 - Jeden typ kontaktní osoby obdrží ID sdíleného účtu pro přístup na web Microsoft Premier Online a k informacím a bude moci předkládat žádosti o podporu.
 - Jeden typ kontaktní osoby obdrží pouze ID sdíleného účtu pro přístup na web Microsoft Premier Online a k informacím.
- V případě požadavků na podporu online služeb musí správci vašich cloudových služeb odeslat žádosti o podporu prostřednictvím příslušného portálu podpory online služeb.
- Vaše kontaktní osoby reaktivní podpory by měly mít při podávání žádosti o službu základní povědomí o vašem problému a měly by být schopny problém reprodukovat, a tak pomoci společnosti Microsoft problém diagnostikovat a posoudit. Tyto osoby by také měly být dobře informované o podporovaných produktech společnosti Microsoft a vašem prostředí produktů Microsoft, aby mohly pomáhat řešit systémové potíže a spolupracovat se společností Microsoft při analýze a řešení požadavků na služby.
- Souhlasíte, že ve spolupráci s námi budete plánovat využívání služeb na základě zakoupené úrovně služeb.
- Souhlasíte, že nás budete informovat o jakýchkoli změnách určených kontaktních osob ve vaší objednávce práce.
- Může být vyžadováno, abyste na základě našeho požadavku provedli určení problému a jeho řešení. Tyto činnosti mohou zahrnovat trasování sítě, zachycení chybových zpráv, shromáždění informací o konfiguraci, změnu konfigurace produktů, instalaci nových verzí softwaru nebo nových komponent či úpravu procesu.
- Vaší povinností je zálohování dat a rekonstrukce ztracených či pozměněných souborů v důsledku katastrofického selhání. Vaší povinností je také implementace postupů nezbytných k zajištění integrity a zabezpečení vašeho softwaru a dat.
- Souhlasíte, že vždy kdy to bude možné, poskytnete odpovědi v rámci průzkumů spokojenosti zákazníků, které vám čas od času můžeme v souvislosti s poskytováním služeb předložit.

- Zodpovídáte také za cestovní náhrady a další výdaje, jež vzniknou vašim zaměstnancům nebo smluvním dodavatelům.
- Můžete být vyzváni správcem poskytování služby ke splnění svých povinností specifických pro vámi zakoupenou službu.
- Žádosti o proaktivní služby společně s nezbytnými a příslušnými daty budete předkládat alespoň 60 dní před datem uplynutí účinnosti příslušné objednávky práce.
- Souhlasíte, že našemu týmu poskytování služby (který je vyžadován na vašem pracovišti) kromě přístupu ke svým interním systémům a diagnostickým nástrojům zajistíte přiměřený přístup k telefonu a vysokorychlostnímu internetu.

© 2021 Microsoft Corporation. Všechna práva vyhrazena. Jakékoli použití nebo distribuce těchto materiálů bez výslovného svolení společnosti Microsoft Corp. je přísně zakázáno.

Microsoft a Windows jsou registrované ochranné známky společnosti Microsoft Corporation v USA a dalších zemích.

Názvy skutečných společností a produktů, které jsou zde uvedené, mohou být ochrannými známkami příslušných vlastníků.