

# Microsoft usluge za preduzeća

Opis usluga

Februar 2023

# Sadržaj

<b>1</b>	<b>O ovom dokumentu</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Microsoft profesionalne usluge</b>	<b>1</b>
2.1	Usluge planiranja	1
2.2	Usluge sprovođenja	1
2.3	Usluge održavanja	1
2.4	Usluge optimizacije	1
2.5	Obrazovne usluge	1
<b>3</b>	<b>Konsultantske usluge</b>	<b>2</b>
3.1	Kako kupiti	2
3.2	Prilagođene konsultantske usluge	2
3.3	Grupne konsultantske usluge	3
3.4	Opis usluga	3
3.4.1	Usluge planiranja	3
3.4.2	Usluge sprovođenja	5
3.4.3	Usluge optimizacije	5
3.5	Isključivanja i ograničenja	5
3.6	Vaše obaveze	6
<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 nivou celog preduzeća	7
4.2.2	Poboljšana rešenja	8
4.3	Opis usluga	8
4.3.1	Proaktivne usluge	8
4.3.2	Upravljanje pružanjem usluga	11
4.3.3	Reaktivne usluge	13
4.4	Poboljšane usluge	15
4.4.1	Dodeljeni inženjering za podršku	16
4.4.2	Premier Ultimate	16
4.4.3	Podrška trećeg nivoa	17
4.5	Poboljšana rešenja	17
4.5.1	Podrška za Mission Critical	17

4.5.2 Brzi odgovor .....	18
4.5.3 Azure Event Management.....	19
4.6 Rešenja podrške za partnere.....	21
4.7 Rešenja za globalnu podršku.....	23
4.8 Dodatni uslovi i odredbe.....	24
4.9 Vaše obaveze.....	26

# 1 O ovom dokumentu

Opis usluga za Microsoft usluge za preduzeća vam pruža informacije o profesionalnim uslugama koje se mogu kupiti od Microsoft-a.

Upoznajte se sa opisima usluga koje kupujete, uključujući sve preuslove, isključivanja, ograničenja i vaše obaveze. Usluge koje kupite će biti navedene u Radnom nalogu za usluge za preduzeća (u daljem tekstu: Radni nalog) ili u drugoj primenljivoj Specifikaciji usluga na koju upućuje ovaj dokument i koja se nalazi u ovom dokumentu.

Pojedine usluge koje su navedene u ovom dokumentu nisu globalno dostupne. Za detalje o tome koje su usluge dostupne za kupovinu na vašoj lokaciji kontaktirajte svog predstavnika za Microsoft usluge. Dostupne usluge su podložne promeni.

## 2 Microsoft profesionalne usluge

Microsoft profesionalne usluge pomažu vam da ubrzate vreme ostvarivanja poslovnog cilja kroz investicije u tehnologiju. Te usluge su dostupne tokom faza planiranja, sprovođenja, održavanja i optimizacije životnog ciklusa tehnološkog proizvoda i omogućavaju rešenja u vezi sa podacima, mobilnošću, produktivnošću i računarstvom za lokalnu IT infrastrukturu, infrastrukturu u oblaku ili hibridnu infrastrukturu. Microsoft pruža proaktivne usluge iz sledećih kategorija:

### 2.1 Usluge planiranja

Kroz usluge planiranja pružamo usluge procene i pregleda okruženja u pogledu trenutne infrastrukture, podataka, aplikacija i bezbednosti da bismo vam pomogli da isplanirate oporavak, ažuriranje, premeštanje, sprovođenje ili primenu rešenja na osnovu željenih ciljeva.

### 2.2 Usluge sprovođenja

Kroz usluge sprovođenja pružamo usluge tehničke stručnosti i stručnosti upravljanja projektima da biste ubrzali dizajniranje, primenu, premeštanje, ažuriranje i primenu Microsoft tehnoloških rešenja.

### 2.3 Usluge održavanja

Usluge održavanja pomažu vam u sprečavanju problema u Microsoft okruženju i obično se unapred zakazuju pre pružanja usluge da bismo obezbedili dostupnost resursa.

### 2.4 Usluge optimizacije

Kod usluga optimizacije usredsređujemo se na ciljeve optimalnog iskorišćavanja tehnološke investicije klijenta. U te usluge mogu da spadaju daljinska administracija usluga u oblaku, optimizacija uvođenja mogućnosti Microsoft proizvoda od strane krajnjih korisnika i obezbeđivanje čvrstog stava u vezi sa bezbednošću i identitetom.

### 2.5 Obrazovne usluge

Kroz obrazovne usluge pružamo usluge obuke na lokaciji, online ili na zahtev i pomoću njih vam pomažemo da poboljšate tehničke i radne veštine osoblja koje pruža podršku.

# 3 Konsultantske usluge

Konsultantske usluge za preduzeća (u daljem tekstu: konsultantske usluge) su angažmani po projektu kroz koje pružamo usluge u vezi sa planiranjem, sprovođenjem i uvođenjem rešenja koja ubrzavaju vreme ostvarivanja cilja klijenta kroz IT investicije. U te angažmane spadaju usluge, na osnovu Microsoft proizvoda i tehnologije, različitih digitalnih strategija, arhitekture, planiranja, ažuriranja, premeštanja i primene proizvoda, razvoja aplikacija i rešenja za uvid u podatke.

## 3.1 Kako kupiti

Konsultantske usluge su dostupne kao projekat, kao angažman sa prilagođenim opsegom usluga ili kao grupa unapred definisanog opsega usluga kako je opisano u nastavku:

Usluga	Definicija
Prilagođene konsultantske usluge	Prilagođeni angažman sa opsegom usluga specifičnim za klijenta, rokovima i/ili kontrolnim tačkama za jedinstvena rešenja.
Grupne konsultantske usluge	Angažman sa unapred definisanim opsegom isporuka koje se odnose na mnoge uobičajene poslovne scenarije.

Legenda: ↗ označava stavke koje bi mogle biti navedene u vašem Radnom nalogu.

## 3.2 Prilagođene konsultantske usluge

U nastavku se nalaze prilagođena rešenja za usluge. U Radnom nalogu za usluge za preduzeća (Enterprise Services Work Order – ESWO) ili Specifikaciji rada (Statement of Work – SOW) nalaze se detaljne informacije o opsegu prilagođenih konsultantskih usluga.

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

Moderne Microsoft aplikacione usluge pomažu vam da ubrzate vreme ostvarivanja poslovnog cilja sa malim rizikom kada vršite modernizaciju i integraciju aplikacija i pokušavate da maksimalno iskoristite oblak za komunikaciju sa korisnicima preko različitih kanala i uređaja.

Pomoću rešenja za produktivnost u oblaku pomažemo organizacijama da isplaniraju, sprovedu i izgrade korisničko iskustvo koje unapređuje komunikaciju i saradnju, produbljuje odnos sa korisnicima i omogućava uvid u poslovanje. Na taj način organizacije mogu da razumeju pravu vrednost investicije u Office 365.

**Podaci i veštačka inteligencija (AI)** - Najvažnija valuta modernog poslovanja jeste sposobnost pretvaranja podataka u veštačku inteligenciju koja dovodi do konkurentске prednosti.

Microsoft rešenja za uvid u poslovanje pomažu projektantima i organizacijama da se usredsrede na veštačku inteligenciju kroz sveobuhvatni nadzor da bi mogli da predvide, sprovedu i podrže rešenja za preduzeća i IT organizacije, koja otključavaju uvid u podatke iz proizvoda kao što su Azure Database Power BI, Office i SQL Server.

**Poslovne aplikacije** - Pomoć u vezi sa poslovnim aplikacijama koje su deo povezanog okruženja podataka i koja omogućavaju uvid u veštačku inteligenciju i poslovanje, dok u isto vreme digitalizuju funkcije kritične za poslovanje, uključujući prodajne odnose, procese u vezi sa talentima i ljudima, zadatke i korisničku podršku.

Microsoft ima u ponudi širok spektar konsultantskih usluga za Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement, koje uključuju prodaju, pružanje usluge i marketing, da bi klijenti pretvorili odnos sa korisnicima u prihod tako što će uneti uvid u digitalne podatke u svaki zadatak. Kroz konsultantske usluge za Microsoft Dynamics 365 Unified Operations pomažemo klijentima da ubrzaju rast preduzeća tako što optimizujemo zadatke i donosimo odluke na osnovu podataka na licu mesta na globalnom nivou.

**Moderno radno mesto** – Kao deo transformacije radnog mesta, Microsoft može da vam pomogne da vaše okruženje odgovora poslovnom tempu i obezbeđuje svakom profesionalcu u preduzeću alatke pomoću kojih postaje produktivniji.

Kroz našu ponudu konsultantskih usluga koje se odnose na uređaj i mobilnost omogućavamo preduzećima i IT liderima da razviju i primene strategije mobilnosti i upravljanja uređajima na nivou celog preduzeća, koje dovode do dubljih i jačih odnosa sa zaposlenima i korisnicima.

Usluge koje se odnose na centre podataka i infrastrukturu u oblaku spajaju tehnologiju, ljude i procese da bi IT pretvorio centre podataka u strateške poslovne resurse prilagođene specifičnim potrebama preduzeća. Zajedno sa uslugama koje se odnose na bezbednost i identitet obezbeđujemo strategije i rešenja kojima štitimo IT infrastrukturu, aplikacije i podatke od unutrašnjih i spoljašnjih pretnji.

### 3.3 Grupne konsultantske usluge

Microsoft ima u ponudi konsultantske usluge za mnoge uobičajene poslovne situacije zasnovane na iskustvu u planiranju, primeni i sprovođenju Microsoft proizvoda, tehnologija i procesa. Usluge u nastavku pružamo prema unapred definisanim opsegom rada i one su unapred utvrđenog trajanja i odgovarajuće cene.

### 3.4 Opis usluga

#### 3.4.1 Usluge planiranja

🔗 **Usluge arhitekture:** Procena ciljeva uvođenja online usluga u koju spadaju davanje smernice, planiranje i oporavak. Ova procena vam pomaže da izgradite bolju usaglašenost timova i okruženja sa najboljim praksama arhitekture online usluga.

**Program digitalnih savetodavnih usluga:** Digitalne savetodavne usluge povezuju digitalne savetnike, stručnjake za industriju i poslovanje, sa iskustvom i inovativnim strategijama kompanije Microsoft, i one podstiču organizacije da dostignu svoje digitalne ambicije. Digitalni savetnici u partnerstvu sa klijentima ostvaruju program promene za razvoj digitalnih poslova.

Digitalne savetodavne usluge možete kupiti u paketima angažmana od približno 200, 400, 800 i 1600 sati sa savetnikom sa punim ili skraćenim radnim vremenom. Tim kompanije Microsoft za pružanje usluga, uključujući resurse iz Microsoft centara usluga za izuzetnost, dopunjuje pružanje usluga stručnim preporukama za određenu oblast ili daje praktične savete i konkretne smernice za korišćenje Microsoft tehnologija.

Pored toga, na raspolaganju su sledeći paketi angažmana digitalnih savetodavnih usluga:

✦ **Paketi Digitalnih savetodavnih usluga prilagođenih za digitalnu upotrebu:**

Angažman pod vođstvom digitalnog savetnika, usmeren na poslovni dizajn i uvođenje promena radi digitalne transformacije, kao dela klijentovih poslovnih modela u razvoju.

✦ **Potvrda koncepta:** Angažman kojim obezbeđujemo dokaz pomoću kojeg klijent procenjuje ostvarljivost predloženog tehničkog rešenja. Dokaz može biti u obliku radnog prototipa, dokumenata i dizajna, ali u njega ne spadaju isporuke spremne za proizvodnu fazu.

**Planiranje rešenja:** Uređeni angažmani koji vam pomažu i daju vam smernice tokom planiranja primene Microsoft tehnologije u lokalnim okruženjima, okruženjima u oblaku i hibridnim okruženjima. U ove usluge mogu da spadaju i procena dizajna, bezbednosti, IT zadataka i promena u upravljanju Microsoft tehnologijama da bismo vam pomogli da isplanirate primenu tehničkog rešenja usklađenog sa željenim rezultatima. Nakon završetka pružanja usluge možete da dobijete izveštaj koji sadrži tehničku procenu i plan za primenu rešenja.

✦ **Usluge planiranja primene za alate za projektante (Developer Tools Deployment Planning Services – DTDPS):** Osmišljene da pomognu organizacijama da isplaniraju delotvornu primenu proizvoda Visual Studio. Te angažmane možete da koristite da biste lakše razvili plan i strategije primene za uvođenje proizvoda Visual Studio.

✦ **Usluge planiranja primene za platformu Azure za javni oblak (Azure Deployment Planning Services for Public Cloud – AZDPS):** Angažmani koji traju više dana i u koje spadaju obuka, demonstracije i planiranje primene platforme. Mogu da budu usredsređeni na aktiviranje rešenja za skladištenje za Azure, premeštanje aplikacija na Microsoft Azure Infrastructure Services, sprovođenje mobilnosti preduzeća, sprovođenje rešenja Microsoft Operations Management Suite ili sprovođenje scenarija razvoja i testiranja na virtuelnim mašinama Microsoft Azure.

✦ **Usluge planiranja primene za desktop računare (Desktop Deployment Planning Services – DDPS):** U ponudi usluga planiranja primene imamo širok spektar alatki za planiranje i unapred definisanih aktivnosti angažmana koji su usredsređeni na načine primene proizvoda Office 365, Office ili Windows.

✦ **Usluge planiranja primene za Dynamics (Dynamics Deployment Planning Services – DYDPS):** Usluge planiranja za sprovođenje ili ažuriranje na Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online ili sprovođenje rešenja ERP (Enterprise Resource Planning) sa proizvodom Microsoft Dynamics AX.

✦ **Usluge planiranja primene za Skype for Business i Exchange (Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services – S&EDPS):** Osmišljene tako da pomognu organizacijama da isplaniraju primene rešenja Skype for Business i Exchange, ove usluge omogućavaju planiranje primene arhitektonskih i operativnih aspekata rešenja Microsoft Skype for Business i Microsoft Exchange.

✦ **Usluge planiranja primene za upravljanje privatnim oblakom i virtuelizaciju (Private Cloud, Management and Virtualization Deployment Planning Services – PVDPS):** Osmišljene tako da vam pomognu da isplanirate delotvorne primene rešenja Systems Center, Windows Server i Hyper-V. Za te angažmane u ponudi imamo širok spektar usluga planiranja za ažuriranje, premeštanje, ubrzavanje primena upravljanja i vizuelizacije kao i sprovođenje integrisanog upravljanja uređajima.

✦ **Usluge planiranja primene za SQL Server (SQL Server Deployment Planning Services – SSDPS):** Usluge su dostupne u obliku angažmana koji traju više dana i koji su



usredsređeni na aktivnosti, kao što je ažuriranje na SQL Server, primena rešenja SQL Server Business Intelligence i premeštanje na SQL Server.

☞ **Usluge planiranja primene za SharePoint (SharePoint Deployment Planning Services – SDPS):** Usredsređene na isporuku angažmana planiranja primene za SharePoint i SharePoint Online, usluge mogu da uključe planiranje za Office 365 FastTrack, planiranje rešenja Project and Portfolio management (PPM) i planiranje primene za SharePoint.

☞ **Korisničko iskustvo:** Usluge koje pružaju korisničko iskustvo za vašu liniju poslovnih aplikacija i koje donose stručnost za scenarije, pokretnu grafiku, etnografska istraživanja, lične i analize scenarija, strategiju i dizajn za korisničko iskustvo, razvoj korisničkog interfejsa, testiranje upotrebljivosti i razmatranje pristupačnosti.

### 3.4.2 Usluge sprovođenja

☞ **Upravljanje projektom:** Usluga pomoću koje pružamo upravljanje i nadzor za projekte, programe ili angažman koji za cilj ima obezbeđivanje uspešne isporuke.

☞ **Arhitektura rešenja:** Usluga pomoću koje pružamo arhitekturu i dizajn za rešenja na osnovu referentnih arhitektura za Microsoft tehnologije.

☞ **Isporuka rešenja:** Usluga pomoću koje pružamo tehničko sprovođenje, uključujući razvoj, konfiguraciju, premeštanje, ažuriranje i primenu rešenja, na osnovu Microsoft tehnologija i njihovih integracija u klijentova okruženja.

### 3.4.3 Usluge optimizacije

☞ **Usluge uvođenja:** Usluge uvođenja uključuju paket usluga koje vam pomažu da procenite sposobnost organizacije da izmeni, nadgleda i optimizuje promene povezane sa kupljenom Microsoft tehnologijom. U te usluge spada konsultovanje u vezi sa razvojem i sprovođenjem strategije uvođenja u pogledu promena koje se odnose na ljude. Klijenti imaju pristup resursima zajedno sa stručnošću, znanjem i povezanim praksama koje preporučuje kompanija Microsoft kao podrška programu uvođenja.

☞ **Upravljanje IT uslugama:** Paket usluga osmišljen da vam pomogne da razvijete staro IT okruženje pomoću modernih pristupa upravljanju uslugama koji omogućavaju inovativnost, fleksibilnost, kvalitet i poboljšanje radnih troškova. Moderne usluge upravljanja IT uslugama možemo da pružimo putem daljinskih savetodavnih sesija ili sesija na lokaciji ili radionica koje vam pomažu da budete sigurni da su procesi nadgledanja, upravljanja incidentima i konfiguracione table optimizovani za upravljanje dinamikom usluga u oblaku kada premeštate aplikaciju ili uslugu u oblak.

☞ **Bezbednosne usluge:** Portfolio rešenja za bezbednost kompanije Microsoft sadrži četiri oblasti: bezbednost i identitet u oblaku, mobilnost, poboljšanu zaštitu informacija i sigurnu infrastrukturu. Bezbednosne usluge pomažu klijentima da uvide kako da zaštite i inoviraju svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke s obzirom na unutrašnje i spoljne pretnje.

## 3.5 Isključivanja i ograničenja

Naše pružanje usluga zasnovano je na sledećim isključivanjima i ograničenjima:

- Digitalne savetodavne usluge čine samo saveti i smernice koji se isključivo tiču vaše primene i korišćenja Microsoft tehnologija.

- Licence za proizvode nisu uključene u konsultantske usluge i moraju da se kupe posebno.
- Digitalne savetodavne usluge ne uključuju primenu proizvoda, rešavanje problema niti podršku za otklanjanje kvarova, pregled izvornog koda koji nije Microsoft-ov, niti tehničko ili projektantsko savetovanje koje nije obuhvaćeno prethodno opisanim uslugama.
- U slučaju ma kog izvornog koda koji nije Microsoftov, naše usluge biće ograničene samo na analizu binarnih podataka, kao što su generisanje slika procesa ili praćenje nadgledanja mreže.
- U slučajevima kada je uzajamno dogovoreno da Microsoft projektanti ili tim za pružanje usluga posete vaš objekat, a to nije plaćeno unapred, naplatićemo vam razumne putne i druge lične troškove.
- Sve kupljene Usluge savetovanja GitHub pruža kompanija GitHub, Inc., podružnica u potpunom vlasništvu Microsofta. Bez obzira na bilo šta 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 bezbednosti koji se nalaze na stranicama [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) a primijenite se na vašu nabavku usluga podrške kompanije GitHub.

### 3.6 Vaše obaveze

Uspeh konsultantskih angažmana i našeg ispunjavanja obaveza zavisi od vašeg angažmana tokom trajanja programa, što uključuje, bez ograničenja:

- Dostupnost vaših predstavnika, osoblja zaduženog za IT i resurse, uključujući hardver, softver, internet vezu i kancelarijski prostor.
- Vaše pravovremeno pružanje tačnih i kompletnih informacija na zahtev tima za pružanje usluga.
- Pristup informacijama o vašoj organizaciji.
- Pravovremeno i efikasno ispunjavanje obaveza koje su vam dodeljene.
- blagovremenih odluka i odobrenja vašeg rukovodstva.
- Plaćanje putnih i drugih troškove koje naprave vaši zaposleni ili podizvođači.

## 4 Usluge podrške

Microsoft usluge premier podrške (u daljem tekstu: usluge podrške) predstavljaju grupu sveobuhvatnih usluga podrške za preduzeća koja vam pomažu da smanjite troškove, poboljšate produktivnost i iskoristite tehnologije za sprovođenje novih poslovnih prilika u bilo kojoj fazi IT životnog ciklusa. U usluge podrške spadaju:

- Proaktivne usluge koje vam pomažu da održite i unapredite ispravnost IT infrastrukture i zadataka.
- Upravljanje pružanjem usluga koje olakšava planiranje i sprovođenje
- Usluge rešavanja prioriternih problema 24x7 da biste dobili brz odgovor i smanjili prekide u radu

### 4.1 Kako kupiti

Usluge podrške su dostupne kao paketi ili kao pojedinačne usluge u okviru postojećeg Ugovora o podršci kroz Radni nalog za usluge za preduzeća kako je opisano u nastavku:

Usluga	Definicija
Paketi na nivou celog preduzeća	Kombinacija usluga koje nude podršku za sve komercijalne, podržane Microsoft proizvode i/ili online usluge koji se koriste u vašoj organizaciji. Dostupne su opcije prilagodljivih i fiksnih paketa.
Paketi poboljšanih rešenja	Paket usluga podrške koji pokriva konkretan Microsoft proizvod ili IT sistem klijenta. Dostupno je uz prilagodljivi paket.

### 4.2 Opisi paketa

#### 4.2.1 Paketi na nivou celog preduzeća

Opcije paketa na nivou celog preduzeća su: Prilagodljivi (prilagođeni vašim zahtevima) ili fiksni paketi (unapred definisane usluge).

#### Prilagodljivi paket

Paket podrške se sastavlja od stavki navedenih u nastavku u skladu sa vašim potrebama.

Stavka	Dostupne usluge
Proaktivne usluge	Usluge opisane u odeljku 4.3.1 „Proaktivne usluge“ mogu da se uvrste u paket podrške
Upravljanje pružanjem usluga	Obuhvaćeno je svim paketima. Model pružanja usluga i nivo usluge se prilagođavaju kako je opisano u odeljku 4.3.2 „Upravljanje pružanjem usluga“

Reaktivne usluge	Usluge opisane u odeljku 4.3.3 „Reaktivne usluge“ mogu da se uvrste u paket podrške
Poboljšane usluge	Dodatne usluge opisane u odeljku 4.4 „Poboljšane usluge“ mogu da se uvrste u paket podrške

### Fiksni paket

Osnovni utvrđeni paket usluga podrške sa trajanjem od jedne godine

Stavka	Obuhvaćene usluge
Proaktivne usluge	Jedan „Program procene rizika i ispravnosti kao usluga“
Upravljanje pružanjem usluga	Osnovni nivo usluge je obuhvaćen i pruža se preko Grupnog modela kako je opisano u odeljku 4.3.2, „Upravljanje pružanjem usluga“
Reaktivne usluge	Najviše 20 sati „Podrške za rešavanje problema“

### 4.2.2 Poboljšana rešenja

Paket poboljšanih rešenja pokriva konkretan Microsoft proizvod ili IT sistem klijenta. Dostupne usluge su navedene u nastavku.

Stavka	Opis
Podrška za Mission Critical	Pružajući viši nivo podrške za definisan skup Microsoft proizvoda koji su obuhvaćeni poslovnim rešenjima za najvažnije zadatke i opisan je u odeljku 4.5.1 „Podrška za Mission Critical“
Brzi odgovor	Pružajući ubranu reaktivnu podršku za vaše usluge u oblaku i uveden je u Odeljku 4.5.2 „Brz odgovor“
Azure Event Management	Pružajući poboljšanu proaktivnu i reaktivnu podršku tokom kritičnih poslovnih Azure događaja kupaca

## 4.3 Opis usluga

Stavke koje se kombinuju da bi se sastavio vaš u paket premier podrške opisane su u ovom odeljku.

### 4.3.1 Proaktivne usluge

Proaktivne usluge vam pomažu da sprečite probleme u Microsoft okruženju. Da bismo obezbedili dostupnost resursa i pružanje usluge tokom trajanja primenjivog Radnog naloga, proaktivne usluge treba da

zakažete na vreme. Sledeće proaktivne usluge su dostupne u obliku navedenom u nastavku ili su detaljno opisane u Radnom nalogu.

### Usluge planiranja

**Potvrda koncepta:** Angažman kojim obezbeđujemo dokaz pomoću kojeg klijent procenjuje ostvarljivost predloženog tehničkog rešenja. Dokaz može biti u obliku radnog prototipa, dokumenata i dizajna, ali u njega ne spadaju isporuke spremne za proizvodnu fazu.

### Usluge sprovođenja

**Usluge ulaznog premeštanja:** Direktna interakcija sa resursima kompanije Microsoft koji vam pruža pomoć pri primeni, premeštanju, ažuriranju ili razvoju funkcija. One mogu da obuhvate pomoć pri planiranju i potvrđivanju dokaza koncepta ili radnog opterećenja pomoću Microsoft proizvoda.

### Usluge održavanja

**Program procene:** Procena dizajna, tehničke primene, zadataka ili upravljanja promenama za Microsoft tehnologije u odnosu na preporučene prakse kompanije Microsoft. Nakon izvršene procene stručnjak kompanije Microsoft direktno će sarađivati sa vama na rešavanju mogućih problema i napraviće izveštaj sa tehničkom procenom okruženja koji može uključiti plan oporavka.

**Provera ispravnosti:** Pregled procene sprovođenja Microsoft tehnologije u odnosu na naše preporučene prakse. Microsoftov resurs planira angažman provere ispravnosti sa vama, obavlja pregled, analizira podatke i po završetku podnosi izveštaj.

**Procena van mreže:** Automatizovana procena primene Microsoft tehnologije, pri čemu resursi kompanije Microsoft prikupljaju podatke daljinski ili na lokaciji. Microsoft analizira prikupljene podatke pomoću lokalnih alatki i dostavljamo vam izveštaj sa rezultatima i preporukama za ispravke.

**Proaktivno nadgledanje:** Pružanje alatki za nadgledanje tehničkih operacija i preporuka za prilagođavanje procesa za upravljanje incidentima na serveru. Ova usluga vam pomaže da napravite matrice incidenata, sprovedete najvažnije preglede incidenata i napravite projekat za održivi inženjerski tim.

**Programi proaktivnih operacija (POP):** Pregled u vezi sa procesima planiranja, dizajniranja, sprovođenja ili radnim procesima, koji se sprovodi zajedno sa vašim osobljem, u odnosu na naše preporučene prakse. Ovaj pregled obavlja ili na lokaciji ili daljinski resursi zaduženi za podršku kompanije Microsoft.

**Program procene rizika i ispravnosti kao usluga (RAP kao usluga):** Automatska procena vaše primene Microsoft tehnologije, pri čemu se podaci prikupljaju daljinski. Microsoft analizira prikupljene podatke za pravljenje izveštaja s rezultatima analize i preporukama za oporavak.

**Program procene rizika i ispravnosti kao usluga Plus (RAP kao usluga Plus):** RAP kao uslugu, uključujući i naknadne sesije, pružamo na lokaciji (u trajanju do dva dana) u obliku prilagođene radionice za optimizaciju sistema usmerene na planiranje ispravki i prenos znanja.

## Usluge optimizacije

**Usluge uvođenja:** Usluge uvođenja uključuju paket usluga koje vam pomažu da procenite sposobnost organizacije da izmeni, nadgleda i optimizuje promene povezane sa kupljenom Microsoft tehnologijom. U te usluge spada podrška u vezi sa razvojem i sprovođenjem strategije uvođenja u pogledu promena koje se odnose na ljude. Klijenti imaju pristup resursima zajedno sa stručnošću, znanjem i povezanim praksama koje preporučuje kompanija Microsoft kao podrška programu uvođenja.

**Usluge usmerene na razvoj:** Usluge koje pomažu osoblju kod izgradnje, primene i podrške za aplikacije napravljene pomoću Microsoft tehnologija.

**Upravljanje IT uslugama:** Paket usluga osmišljen da vam pomogne da razvijete staro IT okruženje pomoću modernih pristupa upravljanju uslugama koji omogućavaju inovativnost, fleksibilnost, kvalitet i poboljšanje radnih troškova. Moderne usluge upravljanja IT uslugama možemo da pružimo putem daljinskih savetodavnih sesija ili sesija na lokaciji ili radionica koje vam pomažu da budete sigurni da su procesi nadgledanja, upravljanja incidentima i konfiguracione table optimizovani za upravljanje dinamikom usluga u oblaku kada premeštate aplikaciju ili uslugu u oblak. Usluge upravljanja IT uslugama mogu da budu komponente prilagođenog programa usluga podrške dostupne uz dodatnu naknadu i definisane u Dodatku ili Radnom nalogu.

**Laboratorijske usluge:** Ako su ove usluge dostupne na vašoj lokaciji, Microsoft može da vam obezbedi pristup laboratoriji radi pomoći sa razvojem proizvoda, testiranjem performansi, sprovođenjem testova, pravljenjem prototipova i aktivnostima prelaska na Microsoft proizvode.

**Usluge oporavka:** Direktna interakcija sa resursom kompanije Microsoft koji razmatra nalaze dobijene tokom usluge procene. Trajanje svakog angažovanja je precizirano u danima u vašem Radnom nalogu i realizuje se u partnerstvu sa vašim inženjerskim osobljem.

**Bezbednosne usluge:** Portfolio rešenja za bezbednost kompanije Microsoft sadrži četiri oblasti: bezbednost i identitet u oblaku, mobilnost, poboljšanu zaštitu informacija i sigurnu infrastrukturu. Bezbednosne usluge pomažu klijentima da uvide kako da zaštite i inoviraju svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke s obzirom na unutrašnje i spoljne pretnje. Bezbednosne usluge mogu da budu komponente prilagođenog programa usluga podrške dostupne uz dodatnu naknadu i definisane u dodatku ili Radnom nalogu.

## Obrazovne usluge

**Prezentacije:** Kratke interaktivne usluge, obično jednodnevne sesije u obliku predavanja i demonstracija, koje pokrivaju teme vezane za proizvode i podršku, a održavaju ih resursi kompanije Microsoft uživo ili online.

**Obrazovanje na zahtev:** Pretplata na uslugu koja omogućava pristup kolekciji materijala za online obuku iz biblioteke radionica koju razvija Microsoft. Pretplate se prodaju po korisniku.

**Prezentacije preko vebe:** Microsoft vođene edukacijske sesije dostupne su za niz tema o podršci i Microsoft tehnologijama i isporučuju se daljinski preko interneta. Prezentacije preko vebe mogu da se kupe po učesniku ili u vidu posvećenog pružanja usluge vašoj organizaciji, kako je navedeno u vašem Radnom nalogu.

**Radionice:** Napredne sesije tehničke obuke na veliki broj tema u vezi sa podrškom i Microsoft tehnologijom, koje održavaju resursi kompanije Microsoft uživo ili online. Radionice se kupuju po učesniku ili u vidu posvećenog pružanja usluge vašoj organizaciji, kako je navedeno u vašem Radnom nalogu. Radionice ne smeju da se snimaju bez izričite pisane dozvole Microsoft-a.

**Prilagođene proaktivne usluge:** Angažovanje našeg osoblja radi pružanja usluga, prema vašem uputstvu, lično ili online, a koje nisu na drugi način opisane u ovom dokumentu. Ovi angažmani se mere i naplaćuju u danima. Ključne oblasti za prilagođene proaktivne usluge su sledeće:

- Usluge održavanja
- Usluge optimizacije
- Obrazovne usluge

**Tekuća podrška:** Kada je to dostupno, proaktivne usluge mogu da se prodaju u vidu broja sati za tekuću podršku. Te sate možete da zamenite za jednu prethodno opisanu proaktivnu uslugu ili više njih po aktuelnim cenama koje navede predstavnik za Microsoft usluge. Nakon zakazivanja proaktivne usluge umanjicemo vam odgovarajući broj sati za pružanje tekuće podrške sa stanja, zaokružen na najbliži ceo broj, kako bismo pokrili vrednost dnevne naknade ili fiksne naknade za datu uslugu. Ako poručite jedan tip usluge tekuće podrške i želite da ga zamenite za drugi, sate koje ste već kupili možete da iskoristite za alternativnu uslugu, ako je to moguće i kada se tako dogovorite sa vašim menadžerom za pružanje usluga.

**Proaktivni akcelerator:** Usluga koju vode Microsoftovi resursi sastoji se od skupa aktivnosti koje vam pomažu u postizanju tehničkog ili poslovnog ishoda zasnovanog na ciljevima da bi se uklonili rizici implementacije, povećala raspoloživost ili optimizovala 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 koordiniše i pokreće menadžer za pružanje usluga. Kada su u pitanju premier podrška za projektante i paketi za projektante, resurs za razvoj aplikacija koji ima široko stručno znanje iz oblasti programiranja i tehnologija za programiranje, obezbeđuje upravljanje pružanjem usluga. Ovo pružanje usluga može da bude poboljšano u zavisnosti od modela pružanja usluga, nivoa usluge i geografske lokacije. Ako nije drugačije navedeno u vašem Radnom nalogu, model pružanja usluga će biti dodeljeno i nivo usluge će biti osnovni.

#### Model pružanja usluga

Stavka	Definicija
Grupno	Usluge pruža grupa pojedinaca sa udaljene lokacije
Dodeljeno	Usluge koje pruža imenovana osoba na određeno vreme, bilo lokalno ili daljinski, koja takođe pruža usluge drugim klijentima Microsoft premier podrške
Posvećeno	Usluge, bilo lokalno ili daljinski, pruža imenovana osoba koja je zadužena isključivo za jednog klijenta Microsoft premier podrške

## Nivo usluge

Stavka	Definicija
Osnovni	Obuhvata opštu koordinaciju, kao i uvod u uslugu, planiranje pružanja usluge, preglede usluge, kritične bezbednosne savete za podršku, upravljanje incidentima i upravljanje kriznim situacijama, informativne usluge i upravljanje pretplatom na usluge
Standardni	Obuhvata sve usluge osnovnog nivoa, kao i početnu procenu i planiranje ispravki
Prošireni	Obuhvata sve usluge standardnog nivoa, kao i obaveštenost o životnom ciklusu Microsoft proizvoda/online usluga, analizu trendova incidenata i savetovanje, kao i smernice za proces

## Detalji opsega

Sledeće usluge su dostupne klijentima koji kupe osnovni nivo upravljanja pružanjem usluga:

**Uvod u uslugu:** Pregled usluga premier podrške, uključujući objašnjenje postupka za izbor i planiranje proaktivnih usluga i demonstraciju načina za evidentiranje zahteva za pomoć u vidu reaktivne podrške i načina korišćenja dostupnih alatki.

**Plan pružanja usluga:** Usluge Premier podrške obuhvataju prilagođeni plan usluge da bi se utvrdilo kako i kada bi usluge trebalo da se koriste uz saradnju sa timom na poslovnim i IT prioritetima, uključujući putovanje na oblaku.

**Pregledi usluge:** Redovno pregledamo usluge iz prethodnog perioda, izveštavamo vas o tome šta je pruženo i poboljšano, pregledamo vaše povratne informacije i razgovaramo o potrebnim radnjama ili usklađivanjima. Ovi pregledi mogu da se sastoje od standardnih izveštaja o statusu i virtuelnih ili ličnih sastanaka u vezi sa statusom (ako je odobreno putovanje do lokacije).

**Saveti o kritičnoj podršci za bezbednost:** Obaveštavanje o najvažnijim Microsoft biltenima o bezbednosti. Ako imate dodeljenog ili posvećenog menadžera za pružanje usluga, oni će vam pomoći da procenite uticaj ovih informacija na vašu IT infrastrukturu.

**Upravljanje incidentima:** Naš tim za pružanje usluga će nadgledati incidente podrške da bi se problem blagovremeno rešio uz visok kvalitet pružanja podrške. Ovo može da obuhvata razvoj planova odgovora na incidente, identifikaciju primarne kontakt osobe za ažuriranja statusa tokom incidenata i olakšavanje otkrivanja osnovnog uzroka nakon što dođe do incidenta. Ako koristite online usluge, ovo može da obuhvata rezime uzroka incidenta i Ugovor o nivou usluga (SLA).

**Upravljanje kritičnim situacijama:** Neprestana kontrola nad problemima i saopštenja od strane tima za pružanje usluga tokom kojih upoznajete kritične uticaje na poslovanje.

**Informativne usluge:** Isporuka biltena, veb lokacija i resursa usmerenih na Microsoft proizvode i usluge relevantne ta vaše okruženje. Može da obuhvata podršku i operativne informacije o Microsoft tehnologijama, alatke za rešavanje problema i reference za članke baze znanja.

**Upravljanje pretplatom na usluge:** Microsoftov resurs za pružanje usluga može da pomogne klijentima koji imaju online usluge pri eskalaciji problema koji se odnose na pretplate na online usluge i on/ona će odgovoriti na pitanja vezana za ispostavu računa, dodelu naloga i kredit za SLA.



Klijenti koji kupe standardni nivo usluge dobiće usluge osnovnog nivoa, kao i sledeće usluge:

**Početna procena:** Procena radi utvrđivanja potreba u pogledu usluga u okviru vašeg okruženja IT poslovanja koja pomaže da se sastavi akcioni plan za postizanje željenog stanja u vašem IT poslovanju. Za klijente koji koriste online usluge vaš menadžer za pružanje usluga može da organizuje analizu lokalne infrastrukture potrebne za povezivanje korisnika sa online uslugom. Pored toga, menadžer za pružanje usluga će sarađivati sa vašim osobljem radi evidentiranja rizika koji mogu da utiču na povezivanje i predložiće potencijalna rešenja.

**Planiranje oporavka:** Konsolidacija radnji radi poboljšanja na osnovu zaključaka sprovedenih proaktivnih procena. Ovi zaključci će biti dokumentovani kao saveti za poboljšanje sa povezanim ispravkama u vašem Planu pružanja usluga. Naknadna sesija se obavlja u okviru zakazanih pregleda usluge.

**Lokalno upravljanje pružanjem usluga:** Na raspolaganju su vam lokalne posete menadžera za pružanje usluga i one mogu dodatno da se naplaćuju po poseti. Ova usluga zavisi od dostupnosti Microsoftovih resursa.

Klijenti koji kupe prošireni nivo usluge dobiće usluge navedene za nivoe osnovni i standardni, kao i sledeće usluge:

**Analiza trendova incidenata i savetovanje:** Jedan ili više pregleda vaše istorije incidenata sa fokusom na ljudske, procesne i tehnološke aspekte incidenata sa velikim uticajem na poslovanje koje smo evidentirali, a koji obuhvataju bilo koju podržanu Microsoft tehnologiju. Ovaj pregled nudi preporuke za aktivnosti poboljšanja funkcionisanja, kao i za poboljšanje spremnosti ljudi ili promene tehnologije, a sve u cilju smanjivanja troškova vašeg IT poslovanja.

**Smernice za proces:** Pružaće se osnovne informacije o preporučenim procesima.

### 4.3.3 Reaktivne usluge

Reaktivne usluge vam pomažu da rešite problem u Microsoft okruženju i obično se pružaju na zahtev i mogu da sadrže bilo koju kombinaciju sledećih usluga:

**Podrška u rešavanju problema (Problem Resolution Support – PRS):** Pomoć za rešavanje problema sa konkretnim simptomima koji su se javili tokom korišćenja Microsoft proizvoda, uključujući rešavanje konkretnog problema, poruke o grešci ili funkcionalnost koja ne radi na način podrazumevan za Microsoft proizvode. Definicije ozbiljnosti incidenata, procene vremena početnih odgovora kompanije Microsoft i zahtevi za slanje navedeni su u odeljku „[Tabela: odgovor na incidente.](#)“

Podrška u rešavanju problema se naplaćuje po satu, a sati se odbijaju od broja unapred plaćenih sati navedenog u Radnom nalogu osim u slučaju da utvrdimo da je problem prouzrokovan greškom u proizvodu za koji važi osnovna podrška. Ako iskoristite sve unapred plaćene sate dok se bavimo određenim problemom, naplatićemo vam naknadno i morate da kupite dodatne sate za podršku u rešavanju problema da bismo odgovorili na dodatne incidente. Na vaš zahtev sarađivaćemo sa dobavljačima tehnologije trećih lica kako bismo rešili komplikovane probleme sa međusobnim funkcionisanjem proizvoda više proizvođača. Međutim, nezavisni proizvođač je obavezan da pruži podršku za svoj proizvod.

Za ugovore o Premier podršci za javni sektor, prema potrebi PRS je osiguran za onlajn servise. Kupljeni sati za podršku u rešavanju problema se neće odbijati za incidente koji nastanu za ove tehnologije za ugovore Premier podrške za javni sektor.

Zahtevima za podršku vezanim za usluge i proizvode, koji nisu pokriveni primenljivim portalom za podršku za onlajn usluge, upravlja se iz onlajn portala za usluge kompanije Microsoft.

Upravljanje pružanjem usluga koristimo na isti način za sve zahteve za rešavanje problema

Ozbiljnost incidenta određuje nivo odgovora u okviru Microsoft-a, procenjeno vreme za pružanje početnih odgovora, kao i vaše odgovornosti. Vaša je obaveza da predstavite uticaj na poslovanje svojoj organizaciji, u konsultaciji sa nama, a Microsoft će dodeliti odgovarajući nivo ozbiljnosti. Možete da zahtevate promenu nivoa ozbiljnosti tokom trajanja incidenta ako uticaj na poslovanje zahteva da se nivo ozbiljnosti promeni.

**Tabela: Odgovor na incidente**

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Katastrofalan uticaj na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Potpun gubitak ključnog poslovnog procesa i nastavak rada nije razumno moguć</li> <li>Potrebno je hitno rešavanje problema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv za jedan sat ili manje</li> <li>Naši resursi na vašoj lokaciji što pre</li> <li>Resurs za kritične situacije<sup>1</sup> dodeljen</li> <li>Neprekidni rad 24 časa dnevno 7 dana nedeljno<sup>2</sup></li> <li>Brza eskalacija u okviru Microsoft-a na timove za proizvode</li> <li>Obaveštavanje naših viših rukovodilaca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obaveštavanje vaših viših rukovodilaca</li> <li>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog rada 24 časa dnevno 7 dana nedeljno<sup>2</sup></li> <li>Brz pristup i odgovor ovlašćenog lica za kontrolu promene</li> <li>Prijava samo preko telefona<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Kritičan uticaj na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Značajan gubitak ili pogoršanje usluga</li> <li>Potrebno je rešavanje problema u roku od jednog sata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv za jedan sat ili manje</li> <li>Naši resursi na vašoj lokaciji u skladu sa potrebom</li> <li>Resurs za kritične situacije<sup>1</sup> dodeljen</li> <li>Neprekidni rad 24 časa dnevno 7 dana nedeljno<sup>2</sup></li> <li>Obaveštavanje naših viših menadžera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog rada 24 časa dnevno 7 dana nedeljno<sup>2</sup></li> <li>Brz pristup i odgovor ovlašćenog lica za kontrolu promene</li> <li>Obaveštavanje rukovodstva</li> <li>Prijava samo preko telefona<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Ozbiljnost B</b></p> <p>Umeren uticaj na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Umeren gubitak ili pogoršanje usluga, ali rad razumno može da se nastavi na narušeni način</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv za dva sata ili manje</li> <li>Rad samo tokom radnog vremena<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raspoređivanje odgovarajućih resursa usklađeno sa radom Microsofta</li> <li>Pristup i odgovor ovlašćenog lica za</li> </ul>

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<ul style="list-style-type: none"> <li>Potrebno je rešavanje problema u roku od dva radna sata<sup>5</sup></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>kontrolu promene u roku od četiri radna sata</li> <li>Slanje telefonom ili preko veba</li> </ul>
<p><b>Ozbiljnost C</b></p> <p>Minimalni uticaj na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suštinski funkcionisanje sa manjim smetnjama na uslugama ili bez smetnji</li> <li>Potrebno je rešavanje problema u roku od četiri radna sata<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv za četiri sata ili manje</li> <li>Rad samo tokom radnog vremena<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Precizne kontakt informacije o vlasniku</li> <li>Odgovor u roku od 24 sata</li> <li>Slanje telefonom ili preko veba</li> </ul>

<sup>1</sup> Resursi za kritične situacije su pojedinci koji su određeni da pomažu u ostvarivanju brzog rešavanja problema odgovarajućim angažovanjem u slučaju, eskalacijom slučaja, obezbeđivanjem resursa i koordinacijom.

<sup>2</sup> Možda ćemo morati da smanjimo nivo ozbiljnosti ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste nam omogućili da nastavimo sa radom na rešavanju problema.

<sup>3</sup> Zahteve za podršku za online usluge možete poslati putem primenljivih portala za podršku online usluga.

<sup>4</sup> Neprekidni rad na otklanjanju problema 24 časa dnevno 7 dana nedeljno u kategoriji problema ozbiljnost B nije dostupan na svim geografskim lokacijama. Molimo da konsultujete svog menađera zaduženog za isporuku usluge za detalje.

<sup>5</sup> Radnim vremenom se obično smatra period od 9:00 do 17:30 po standardnom lokalnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende. Radno vreme može neznatno da se razlikuje u vašoj zemlji.

**Podrška na lokaciji:** Reaktivna podrška na lokaciji podrazumeva pružanje pomoći na vašoj lokaciji. Ova usluga zavisi od dostupnosti Microsoft-ovih resursa i možda će dodatno da se naplaćuje po poseti na lokaciji.

**Tekuća podrška za programiranje:** Pomoć pri pravljenju i programiranju aplikacija koje integrišu Microsoft tehnologije na Microsoft platformi, specijalizovana za Microsoft alatke i tehnologije za programiranje, koja se prodaje u vidu broja sati navedenog u Radnom nalogu.

**Savetodavne usluge:** Telefonska podrška za kratkoročne (obično šest sati ili manje) i neplanirane probleme za IT stručnjake i projektante. Savetodavne usluge mogu da obuhvataju savetovanje, smernice, analizu osnovnog uzroka i prenos znanja sa ciljem da vam pomognu da primenite Microsoft tehnologije na načine koji omogućavaju da se izbegnu uobičajeni problemi sa podrškom i smanji verovatnoća otkazivanja sistema. Savetodavne usluge se prodaju u vidu broja sati navedenog u Radnom nalogu .

#### 4.4 Poboljšane usluge

Stavke opisane u ovom odeljku dostupne su kao dodaci, proširenja i izmene paketa za premier podršku uz dodatnu naknadu. Dodatne poboljšane usluge mogu da budu dostupne uz dodatnu naknadu i definisane su u Dodatku navedenom u Radnom nalogu.

#### 4.4.1 Dodeljeni inženjering za podršku

**Dodeljeni inženjering za podršku (DSE):** Dodeljeni inženjering za podršku možete da kupite kao unapred definisanu ponudu ili kao blok prilagođenih sati koji mogu da se iskoriste za pružanje proaktivnih opsega usluga.

Ako dodeljeni inženjering za podršku kupite po satu, ti sati se odbijaju od ukupnog broja kupljenih sati kako se iskoristite i isporuče.

Unapred definisane ponude DSE usluga su prilagođene vašem okruženju i pomažu vam u postizanju željenog ishoda. Ove ponude mogu da se fokusiraju na područja kao što su Office 365, Azure IaaS, Azure IaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, Data Analytics, Artificial Intelligence i Dynamics 365, i sadrže ugrađene potrebne unapred definisane proaktivne usluge.

Ključne oblasti usluga Dodeljenog inženjeringa za podršku:

- Održavanje detaljnog nivoa znanja aktuelnih i budućih poslovnih zahteva i konfiguracija okruženja informacione tehnologije da biste optimizovali učinak
- Proaktivno dokumentovanje preporuka za korišćenje isporuka u vezi sa uslugama podrške (npr. pregledi podrživosti, provere ispravnosti, radionice, programi procene rizika)
- Pomoć pri usklađivanju primene i aktivnosti funkcionisanja sa vašim planiranim i aktuelnim primenama Microsoft tehnologija.
- Poboljšanje tehničkih i radnih veština IT osoblja
- Razvoj i sprovođenje strategija za sprečavanje budućih incidenata i povećanje dostupnosti sistema obuhvaćenih Microsoft tehnologija
- Pomoć pri otkrivanju osnovnog uzroka incidenata koji se ponavljaju i davanje preporuka za sprečavanje daljih prekida funkcionisanja dodeljenih Microsoft tehnologija.

Bez obzira na koji način kupite dodeljeni inženjering za podršku, resursi se raspoređuju, utvrđuje im se prioritet i dodeljuju se onako kako su strane ugovorile tokom prvog sastanka i dokumentuju se u okviru planiranja pružanja usluga.

#### Specifični preduslovi i ograničenja za usluge

- Dodeljeni inženjering za podršku je dostupan tokom uobičajenog radnog vremena (od 09:00 do 17:30) po standardnom lokalnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende.
- Dodeljeni inženjering za podršku podržava specifične Microsoft proizvode i tehnologije koje ste izabrali i koje su navedene u Radnom nalogu.
- Dodeljeni inženjering za podršku se pruža za jednu lokaciju za podršku na naznačenoj lokaciji za podršku navedenoj u Radnom nalogu.

#### 4.4.2 Premier Ultimate

**Premier Ultimate:** Menja usluge dostupne po osnovu reaktivnih usluga radi pružanja potrebne podrške u rešavanju problema.

#### Specifični preduslovi i ograničenja za usluge:

- Premier Ultimate je ograničen na broj kontakt osoba navedenih u vašem Radnom nalogu.

- Da biste ostali prijavljeni za Premier Ultimate, prihvatate da ćete uložiti komercijalno razumne napore kako biste rešili svaki problem identifikovan na osnovu procena koje ste inicirali vi ili Microsoft u roku od 30 dana od sastavljanja rezimea procene.
- Svaka strana može da okonča ugovor o Premier Ultimate usluzi uz prethodno pisano obaveštenje 30 dana unapred, u slučaju da bilo koja strana ne reši probleme, odnosno uz prethodno pisano obaveštenje 60 dana unapred.
- Premier Ultimate klijenti koji raskinu ugovor pre isteka perioda trajanja dobijaju proporcionalno refundiranje za neiskorišćene usluge, osim ukoliko do raskida dođe zbog nerešavanja problema.
- Premier Ultimate možda neće biti dostupan na svim lokacijama za podršku

#### 4.4.3 Podrška trećeg nivoa

**Podrška trećeg nivoa:** Direktn pristup najiskusnijim stručnjacima kompanije Microsoft za definisanu oblast ili oblasti proizvoda, koji odgovaraju na zahteve za rešavanje problema u vezi sa Microsoft tehnologijom navedene u Radnom nalogu.

##### Specifični preduslovi i ograničenja za usluge:

- Ispunjenje zahteva za rešavanje problema koji se upućuju timu za podršku trećeg nivoa može da zahteva angažovanje resursa od stručnjaka za standardnu podršku za proizvod, iako je tim za podršku trećeg nivoa i dalje primarno nadležan za dati zahtev.
- Možete da iskoristite sate za podršku trećeg nivoa za usluge standardne podrške u rešavanju problema, ali ne možete da koristite sate za standardnu podršku u rešavanju problema za zahteve podrške trećeg nivoa.
- Radno vreme tima za podršku trećeg nivoa i dostupnost usluge trećeg nivoa na tržištu se razlikuju u zavisnosti od zemlje. Molimo da konsultujete svog menadžera zaduženog za isporuku usluge za detalje.
- Ova usluga zahteva naknadu za prijavu, dopunjava vaše sate za podršku u rešavanju problema i nije dostupna na svim lokacijama za podršku.
- Ako koristite podršku trećeg nivoa zajedno sa objedinjenim satima za podršku u rešavanju problema, naknade za podršku trećeg nivoa mogu da se zasnivaju na celokupnoj količini objedinjenih sati za podršku u rešavanju problema.

#### 4.5 Poboljšana rešenja

Paketi poboljšanih rešenja nude dodatne resurse podrške za određeni Microsoft proizvod ili IT sistem klijenta. Poboljšana rešenja su dostupna uz dodatnu naknadu i definisane su u Dodatku navedenom u Radnom nalogu.

##### 4.5.1 Podrška za Mission Critical

**Podrška za Mission Critical:** Pruža viši nivo podrške za definisani skup Microsoft proizvoda koji čine deo vašeg rešenja za najvažnije zadatke, kako je navedeno u vašem Radnom nalogu. Podrška za Mission Critical omogućava prilagođen program usluga podrške, dostupan uz dodatnu naknadu i definisan u Dodatku koji je naveden u Radnom nalogu.

## 4.5.2 Brzi odgovor

**Brzi odgovor:** Brzi odgovor pruža ubrzanu reaktivnu podršku za vaše usluge na oblaku usmeravajući incidente podrške tehničkim stručnjacima i obezbeđujući stepen eskalacije timovima za operacije na oblaku, po potrebi.

Da biste primili usluge brzog odgovora za svoje Microsoft Azure komponente, morate da podnesete incident putem važećeg oblak portala. Vaši zahtevi za rešavanje problema vezani za podršku će biti direktno usmereni u redosled podrške za brzi odgovor, koji je sastavljen od određenog tima inženjera sa ekspertizom za oblak uslugu. Iako su za rešavanje incidenata potrebni resursi koje predstavljaju stručnjaci za standardnu podršku proizvodima, tim za brzi odgovor i dalje ima primarnu odgovornost za incidente 24x7x365.

Za vaše Azure komponente, vremena odgovora za rešavanje problema vezanih za podršku su navedena u tabeli ispod i menjaju sve očekivane vremenske odgovore na podršku osnovnog paketa. Brzi odgovor ne pokriva Azure Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Billing & Subscription Management, Universal Print, testnu bazu za M365 ili Microsoft Mesh.

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Online podnošenje na jedinstveni red čekanja za brzo reagovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>U okruženju za proizvodnju:</li> <li>Katastrofalan uticaj na poslovanje:</li> <li>Potpuni gubitak (najvažniji zadaci) poslovnog procesa i nastavak rada nije razumno moguć</li> <li>Potrebno je hitno rešavanje problema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje</li> <li>Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>1</sup></li> <li>Pristup iskusnim stručnjacima kompanije Microsoft<sup>2</sup></li> <li>Brzo širenje u okviru operativnih timova kompanije Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>1</sup></li> <li>Brz pristup i odgovor ovlašćenog lica za kontrolu promene</li> </ul>
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Onlajn podnošenje na jedinstveni red čekanja za brzo reagovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>U okruženju za proizvodnju</li> <li>Kritičan uticaj na poslovanje:</li> <li>Značajan gubitak ili pogoršanje usluga</li> <li>Potrebno je rešavanje problema u roku od sat vremena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje</li> <li>Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>1</sup></li> <li>Pristup iskusnim stručnjacima kompanije Microsoft<sup>2</sup></li> <li>Brzo širenje u okviru operativnih timova kompanije Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>1</sup></li> <li>Brz pristup i odgovor ovlašćenog lica za kontrolu promene</li> </ul>

<sup>1</sup> Možda ćemo morati da smanjimo nivo ozbiljnosti ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste nam omogućili da nastavimo sa radom na rešavanju problema.

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

### 4.5.3 Azure Event Management

**Microsoft Azure Event Management ("AEM"):** pruža poboljšanu podršku pre, tokom i nakon ključnih događaja klijenata ("Događaj"). Ključni događaj se definiše kao period velikog uticaja na poslovanje i/ili najveće potražnje za klijenta koji zahteva najviši nivo dostupnosti usluga i performansi. Događaji moraju biti potvrđeni s vašim menadžerom računa za uspeh klijenata najmanje 8 sedmica pre događaja i mogu dobiti do 5 dana uzastopne reaktivne pokrivenosti.

AEM podržava događaje koji koriste glavne Microsoft Azure usluge. AEM procenjuje Azure rešenje na temelju našeg Azure Well-Architecture Frameworka da bi ukazao na sve rizike koji mogu uticati na ukupni uspeh događaja.

Kao deo aktivnosti pre događaja, AEM tim će:

- proceniti i upoznati se sa vašim rešenjem
- utvrditi moguće probleme i rizike koji utiču na vreme rada i stabilnost
- izvršiti preglede kapaciteta i otpornosti na Azure platformi

AEM tim za podršku obezbediće listu preporučenih radnji za otklanjanje svih problema koji bi mogli uticati na dostupnost rešenja ili performanse.

Tokom događaja, AEM tim će biti upoznat sa detaljima događaja i biće spreman da reši probleme koji utiču na rešenje.

Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p><b>Ozbiljnost 1</b></p> <p>Katastrofalan uticaj na poslovanje</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potpun gubitak ključnog poslovnog procesa i nastavak rada nije razumno moguće</li> <li>• Potrebno je hitno rešavanje problema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brza eskalacija od Microsofta do operativnih timova u oblaku za bilo koje Microsoft Azure usluge<sup>2</sup></li> <li>• Menadžer kritične situacije dodeljen za 30 minuta ili manje</li> <li>• Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>1</sup></li> <li>• Pristup iskusnim stručnjacima kompanije Microsoft i brza eskalacija unutar proizvodnih timova kompanije Microsoft</li> <li>• Angažovanje inženjera za podršku koji imaju znanje o konfiguraciji vašeg rešenja. Kada je to moguće, ovi inženjeri mogu pomoći i usmeriti postupak upravljanja incidentima</li> <li>• Obaveštavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Za Azure usluge, zahtevi za uslugom kod incidenta trebali bi se podneti onlajn putem platforme Microsoft Azure uključujući AEM u opisu slučaja</li> <li>• Obaveštavanje vaših viših rukovodilaca, ako tako zahtevamo</li> <li>• Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>1</sup></li> <li>• Brzi pristup i odgovor</li> </ul>
<p><b>Ozbiljnost A</b></p> <p>Ključan uticaj na poslovanje</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Značajan gubitak ili pogoršanje usluga</li> <li>• Potrebno je rešavanje problema u roku od sat vremena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgovor na prvi poziv za 15 minuta ili manje i brza eskalacija od Microsofta do operativnih timova u oblaku za bilo koje Microsoft Azure usluge<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Za Azure rešenja u oblaku, zahtevi za uslugom kod incidenta trebali bi se podneti onlajn putem platforme Microsoft Azure uključujući AEM u opisu slučaja</li> </ul>



- Menadžer kritične situacije dodeljen za 30 minuta ili manje
  - Neprekidni trud, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>1</sup>
  - Pristup iskusnim stručnjacima kompanije Microsoft i brza eskalacija unutar proizvodnih timova kompanije Microsoft
  - Angažovanje inženjera za podršku koji imaju znanje o konfiguraciji vašeg rešenja. Kada je to moguće, ovi inženjeri mogu pomoći i usmeriti postupak upravljanja incidentima
  - Obaveštavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi
- Obaveštavanje vaših viših rukovodilaca, ako tako zahtevamo
  - Raspoređivanje odgovarajućih resursa radi omogućavanja neprekidnog zalaganja, 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno<sup>1</sup>
  - Brzi pristup i odgovor

<sup>1</sup> Možda će biti potrebno da smanjimo nivo sa 24 časa dnevno, 7 dana nedjeljno, ako ne možete da obezbedite odgovarajuće resurse ili odgovore da biste nam pomogli da nastavimo sa radom na rešavanju problema.

<sup>2</sup> AEM usluge podrške za rešavanje problema dostupne su samo na engleskom jeziku

AEM će osigurati rezime posle događaja za sve slučajeve koji su otvoreni tokom perioda reaktivne podrške i obezbediti da se ti slučajevi reše.

#### 4.6 Rešenja podrške za partnere

Rešenja premier podrške za partnere: Podrška u programu Premier za Partnere donosi usluge podrške vama za vaše interno korišćenje s vama za vaše krajnje kupce.

Za reaktivne usluge, Premier podrška za Partnere omogućava vam da izgradite svoju internu ekspertizu usluge podrške za Microsoftove proizvode i usluge i dozvoljava vam da uključite inženjere za Microsoftovu podršku da bi se pomoglo s Microsoftovim proizvodima i incidentima za usluge podrške koje samostalno ne možete da rešite.

Podrška Premier za Partnere ne dozvoljava vam da uspostavite izravan odnos usluga podrške između vašeg krajnjeg kupca (vaših krajnjih kupaca) i Microsofta.

Pružanje usluga preko krajnjeg korisnika po zahtevu partnera je dostupno samo partnerima kompanije Microsoft koji su potpisali *Microsoft dodatak o premier podršci* – ugovor sa partnerom podizvođačem i za te usluge je obavezna uključenost partnera tokom celog angažmana.

Pored prethodno navedenih premier usluga, dostupne su sledeće usluge premier podrške za partnere koje su prilagođene vašim potrebama:

#### **Upravljanje pružanjem usluga:**

- **Izveštaji o optimizaciji oblaka:** Na zahtev i uz prilaganje identifikacionog broja na mreži Microsoft partnera, mogu se pružati redovni izveštaji o korišćenju usluga na mreži. Ovaj izveštaj je zamišljen tako da vam pomogne da koristite preporučene prakse za ubrzavanje usvajanja oblaka i uočavanje prilika za rast u okviru vaše krajnje baze korisnika.

#### **Specifični preduslovi i ograničenja za usluge:**

- Premier usluge su isporučene direktno partneru samo za interno korišćenje osim ako partner nema *uspostavljen Prilog podrške Premier usluga Microsoft- partnersko podugovaranje*.
- Partneri s prilogom podrške *Premier usluga Microsoft- partnersko podugovaranje* uspostavljeno može zahtijevati od Microsofta da pruži Premier usluge u ime partnera njihovim krajnjim klijentima koji su ugovorili usluge s partnerom prema *Prilogu podrške Premier usluga Microsoft- partnersko podugovaranje*.
- .Da biste prijavili incidente podršci za rešavanje problema (PRS) za okruženja krajnjih korisnika partnera za koje partner ima administrativni privilegij, partner mora imati *Prilog podrške Premier usluga Microsoft -partnersko podugovaranje*.
- Za poboljšane usluge i poboljšana rešenja koja su dostupna za uključivanje u rešenje za Premier podršku za Partnere, svaka kupljena usluga se može isporučiti samo jednom krajnjem korisniku kako je definisano u *Prilogu podrške Premier usluga Microsoft - partnersko podugovaranje*, a taj krajnji korisnik mora biti naveden u vašem radnom nalogu. Poboljšane usluge za dodatne Krajnje klijente se mogu kupiti putem izmene Radnog naloga, s odgovarajućim krajnjim klijentom navedenim u Radnom nalogu za nove dodane poboljšane usluge. Partner može izmeniti određenog krajnjeg klijenta za kupljene Enhances usluge putem izmene i dopune. Ako u vašem radnom nalogu nije naveden krajnji klijent, poboljšana usluga ili poboljšano rešenje se mogu isporučiti samo vama.

Možemo dozvoliti vašem osoblju ili, za partnere koji su zaključili *Prilog podrške Premier usluga Microsoft - partnersko podugovaranje*, vašim krajnjim klijentima na nenamenskim lokacijama za podršku da učestvuju u daljinskim uslugama proaktivne podrške i podrške za rešavanje problema koje su u vašem Radnom nalogu pokrenute za određenu Lokaciju podrške i naznačene za nju. Davanje dozvole za takvo učešće isključivo zavisi od dostupnosti.

Ako ste sklopili ugovor s pružaocem usluga podrške kao trećom stranom za pružanje usluga podrške vašim krajnjim korisnicima u vaše ime, tada taj pružalac usluga podrške kao treća strana deluje kao vaš agent i podleže svim istim ugovornim odredbama i uslovima u vezi korišćenja usluga kako je definisano u ovom DOS-u, vašem Radnom nalogu i *Prilogu podrške Premier usluga Microsoft - partnersko podugovaranje*. Ove ugovorne odredbe i uslovi moraju da budu uključene u pismeni ugovor između partnera i pružaoca usluga podrške kao treće strane. Microsoft ima pravo da vrši nadzor nad izvršenjem obaveza s ovim ugovornim odredbama i uslovima na *Prilog podrške Premier usluga Microsoft- partnersko podugovaranje*.

Nijedna ugovorna strana osim vas, partnera, ne sme tvrditi da može prodavati ili pružati usluge Premier podrške direktno krajnjim klijentima prema vašem ugovoru Premier podršku za partnere.

## 4.7 Rešenja za globalnu podršku

**Rešenja za globalnu podršku:** Usluga premier global vam omogućava premier podršku na jednoj lokaciji za podršku ili više njih. Premier global je dostupan u sklopu prilagodljivog paketa, kao što je opisano u nastavku.

- **Osnovna lokacija:** Ovo je lokacija za podršku na kojoj ste sklopili ugovor sa korporacijom Microsoft o pružanju premier global usluga. Ako nije drugačije navedeno, ovo će biti lokacija za podršku dodeljenog ili imenovanog menadžera za pružanje podrške.
- **Naredna lokacija:** Ovo je lokacija za podršku koja je na Radnom nalogu za usluge za preduzeća naznačena za dobijanje usluga, pored lokacije za podršku koja je osnovna lokacija.

Proaktivne usluge, reaktivne usluge, upravljanje pružanjem usluga i poboljšane usluge se pružaju u skladu sa opisom u ovom opisu usluga, sa sledećim izmenama.

- **Proaktivne usluge:** Možete da prenesete proaktivne usluge sa jedne naznačene lokacije za podršku na drugu naznačenu lokaciju za podršku koja je navedena na Radnim nalogima.
- **Reaktivne usluge:** Možete da kupite sve sate za podršku u rešavanju problema (PRS) na lokaciji za podršku koja je osnovna lokacija. Ovo se naziva objedinjenim satima za podršku u rešavanju problema. Možete da prenesete sate za podršku u rešavanju problema sa jedne naznačene lokacije za podršku na drugu naznačenu lokaciju za podršku koja je navedena na Radnim nalogima.

Osoblju na vašim lokacijama za podršku koje nisu naznačene možemo da dozvolimo da učestvuju u daljinskim proaktivnim uslugama i uslugama podrške u rešavanju problema koje su naznačene za određenu lokaciju za podršku. Davanje dozvole za takvo učešće isključivo zavisi od dostupnosti.

**Menadžer za pružanje usluga:** Vaš Menadžer za pružanje globalnih usluga je imenovani ili dodeljeni resurs i pružaće vam prošireni nivo usluga kao što je definisano u odeljku 4.3.2. Pored toga, ovaj resurs će omogućavati koordinaciju usluga i upravljanje izveštajima za više zemalja.

### Specifični preduslovi i ograničenja za usluge:

- **Razlike u cenama:** Cene za proaktivne usluge i usluge podrške u rešavanju problema mogu da se razlikuju u zavisnosti od zemlje. Microsoft zadržava pravo da vam ispostavi fakturu za sve razlike u cenama ili da, u slučaju usluga koje se pružaju po satu, prilagodi broj sati da bi rešio problem u razlici u cenama između zemalja.
- Podrška u rešavanju problema koja se po potrebi pruža u okviru pretplata na Office 365 i Microsoft Azure dostupna je za sve naznačene lokacije za podršku.
- **Konsolidacija obračuna:** Osim ako nije drugačije navedeno, za iznos dugovanja biće izdata jedna faktura koja obuhvata sve Usluge za sve Lokacije podrške navedene na Radnom nalogu. Porezi će biti zasnovani na proceni Potpisnika kompanije Microsoft i Osnovne lokacije. Klijent je isključivo odgovoran za sve dodatne dospеле poreze.
- Možda se primenjuju ograničenja ili izmene usluga u zavisnosti od lokacije za podršku.
- **Izuzeci od konsolidacije obračuna:** Za usluge kupljene radi pružanja u Republici Indiji, Narodnoj Republici Kini, Republici Kini (Tajvan), Republici Kini (Hongkong), Republici Koreji, Japanu, Novom Zelandu, Makaou i Australiji (sve Zemlje izuzeci) mora postojati zaseban Radni nalog u kojem su navedene Usluge koje će se pružati na toj Lokaciji podrške. Usluge će se fakturisati odgovarajućoj Lokaciji podrške i obuhvataće sve važeće lokalne poreze.

## 4.8 Dodatni uslovi i odredbe

Premier usluge podrške pružamo na osnovu sledećih preduslova i pretpostavki:

- Povlačenje Premier podrške:** Microsoft je najavio da početkom 01. jula 2022, Microsoft više neće nuditi obnovu za Premier Support komercijalne ugovore i početkom 01. jula 2024. godine Microsoft više neće nuditi obnove za ugovore Premier podrške za javni sektor. Za detalje i sva ažuriranja, pogledajte <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Microsoftovi planovi u vezi s prekidom prodaje za Premier Support podložni su promenama, prema vlastitom nahođenju Microsofta.
- **Promena ili povlačenje iz upotrebe usluga podrške:** Tokom perioda važenja odgovarajućeg Radnog naloga, Microsoft može staviti na raspolaganje novu uslugu Podrške naslednika. U slučaju da Microsoft po svom nahođenju utvrdi da više neće pružati usluge Podrške koje ste kupili u odgovarajućem Radnom nalogu, Microsoft zadržava pravo da okonča date usluge Podrške, što stupa na snagu na aktuelni Datum isteka podrške i/ili datum godišnjice višegodišnje podrške. Microsoft će najmanje 90 dana unapred dostaviti pismenu obavest o bilo kakvom prekidu, osim ako je to zabranjeno po primenjivom pravu. Osim toga, Microsoft će vam učiniti dostupnim sve usluge Podrške naslednika prije okončanja po cenama i uslovima tih usluga Podrške naslednika koje su važile u tom trenutku. Po obaveštenju o takvom prekidu, možete da okončate trenutne usluge Podrške onako kako je naznačeno u ugovoru ili uz pisano obaveštenje sa otkaznim rokom od 30 dana.
  - Sve usluge se pružaju daljinski radi korišćenja na vašim lokacijama u zemlji navedenoj u vašem Radnom nalogu, ako nije drugačije navedeno pisanim putem. Ako se lokacije nalaze u više zemalja, primaćete usluge od dodeljenog menadžera za pružanje globalnih usluga i one mogu da obuhvataju resurs za usluge na svakoj lokaciji za globalne usluge. Radni nalog opisuje usluge koje će biti pružene na svakoj od naznačenih lokacija za globalnu podršku.
  - Daljinske reaktivne usluge se pružaju na engleskom jeziku i, kada je to dostupno, na jeziku koji vi govorite. Sve ostale usluge se pružaju na jeziku koji se govori na lokaciji Microsoft usluga koja usluge pruža ili na engleskom jeziku, ako nije drugačije dogovoreno pismenim putem.
  - Pružamo podršku za sve verzije komercijalno objavljenih i opšte dostupnih Microsoft softvera i proizvoda online usluga navedenih na Listi proizvoda, koju Microsoft povremeno objavljuje na adresi <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ili na lokaciji koja je zamenjuje i koju Microsoft odredi), ako nije drugačije navedeno u Radnom nalogu ili u Dodatku uz ovaj Opis usluga ili ukoliko je posebno izuzeto na veb-lokaciji Microsoft premier online na adresi <http://premier.microsoft.com>. Podrška za hitne popravke koja nije povezana sa bezbednošću za Microsoftove proizvode koji su ušli u fazu proširene podrške na način definisan u dokumentu <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
  - Ne pružamo podršku za pilot i beta verzije proizvoda ako nije drugačije navedeno u nekom priloženom dodatku.
  - Sve usluge, uključujući sve dodatne usluge kupljene u periodu trajanja Radnog naloga za podršku prestaju da važe ukoliko se ne iskoriste tokom perioda trajanja primenjivog Radnog naloga.
  - Zakazivanje usluga zavisi od dostupnosti resursa i radionice mogu da podležu otkazivanju ukoliko se ne dostigne minimalni broj registracija.

- Možemo da pristupamo vašem sistemu preko daljinske veze da bismo analizirali probleme na vaš zahtev. Naše osoblje će pristupiti samo onim sistemima koje vi odobrite. Da biste iskoristili pomoć preko daljinske veze, morate da nam omogućite odgovarajući pristup i potrebnu opremu.
- Za neke usluge je možda potrebno da skladištimo i obrađujemo podatke klijenata, kao i da im pristupamo. Kada to radimo, koristimo tehnologije koje je odobrio Microsoft, koje su u skladu sa našim smernicama i postupcima o zaštiti podataka. Ako zahtevate da koristimo tehnologije koje nije odobrio Microsoft, razumete i prihvatate da ste isključivo vi odgovorni za integritet i bezbednost podataka klijenata i da Microsoft ne snosi odgovornost u vezi sa korišćenjem tehnologija koje Microsoft nije odobrio.
- Ako zahtevate otkazivanje ranije zakazane usluge, a obaveštenje o otkazivanju ili promeni rasporeda dostavite manje od 14 dana pre prvog dana pružanja usluga, Microsoft može odlučiti da vam naplati naknadu za otkazivanje u visini do 100% cene usluge.
- Ako ste poručili jedan tip usluge i želite da ga zamenite za drugi tip, možete da primenite ekvivalentnu vrednost na alternativnu uslugu, kada je to moguće i kada se tako dogovorite sa menadžerom za pružanje usluga.
- Sve dodatne usluge možda nisu dostupne u vašoj zemlji. Za detalje obratite se svom menadžeru za pružanje usluge.
- Saglasni ste da jedini kôd koji nije Microsoft-ov kojem nam omogućite pristup bude kôd čiji ste vi vlasnik.
- Usluge mogu uključivati isporuke usluga, savete i smernice povezane s kodom u vašem vlasništvu ili Microsofta, ili direktno 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 primenom i održavanjem bilo kojeg koda koji se pruža u izvođenju usluga podrške.
- Mogu da postoje minimalni zahtevi za platformu za kupljene usluge.
- Usluge možda ne možemo da pružimo preko klijenata ako niste kupili premier podršku za partnere i niste potpisali *Microsoft dodatak o premier podršci – ugovor sa partnerom podizvođačem*.
- Kada se postigne zajednički dogovor o posetama na lokaciji, a one nisu unapred plaćene, ispostavićemo vam račun za razumne putne troškove i troškove smeštaja i ishrane ili ćemo, na vaš zahtev, umanjiti ekvivalentni broj sati podrške u rešavanju problema kako bismo pokrili troškove.
- Sve kupljene usluge podrške GitHub pruža kompanija GitHub, Inc., podružnica u potpunom vlasništvu Microsofta. Bez obzira na bilo šta 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 bezbednosti koji se nalaze na stranicama [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa), a primijeniće se na vašu nabavku usluga podrške kompanije GitHub.

Dodatni preduslovi i pretpostavke mogu se izneti u relevantnim Dodacima.

## 4.9 Vaše obaveze

Optimizacija pogodnosti premier podrške zavisi od vašeg ispunjavanja sledećih obaveza, pored onih koje su navedene u bilo kojim primenjivim Dodacima. Neispunjavanje sledećih obaveza može dovesti do odlaganja usluge:

- Označićete imenovane kontakte u vašem Radnom nalogu, od kojih će jedan biti vaš menadžer korisničke podrške (CSM). Menadžer korisničke podrške je odgovoran za upravljanje vašim timom i svim vašim aktivnostima pružanja podrške i internim procesima kojima nam upućujete zahteve za usluge podrške. Svakoju kontakt osobi dodeljuje se pojedinačni broj naloga za pristup veb-lokaciji Microsoft premier online, prijavljivanje problema sa podrškom i kontaktiranje vašeg Microsoft tima za pružanje usluge. Vaši administratori online usluga mogu imati i mogućnost slanja zahteva za podršku za online usluge putem primenjivih portala za podršku online usluga. Pored imenovanih kontakt osoba, možete i da navedete dva tipa grupa kontakt osoba na sledeći način:
  - Jedan tip kontakt osoba će dobiti ID zajedničkog naloga koji omogućava pristup veb-lokaciji Microsoft premier online radi informacija i mogućnosti upućivanja zahteva za podršku.
  - Drugi tip kontakt osoba će dobiti ID zajedničkog naloga koji omogućava pristup veb-lokaciji Microsoft premier online samo radi informacija.
- Kod zahteva za podršku za onlajn usluge, administratori oblaka za vaše usluge zasnovane na oblaku moraju da podnesu zahteve putem primenjivog portala za podršku za onlajn usluge.
- Kada pošaljete zahtev za uslugu, kontakt reaktivne podrške treba da ima osnovno znanje o problemu koji imate i treba da bude sposoban da reprodukuje problem da bi pomogao kompaniji Microsoft da utvrdi problem i reaguje. Ta osoba treba da ima znanje i o podržanim Microsoft proizvodima i Microsoft okruženju da bi pomogla pri rešavanju problema sistema i da bi pomogla kompaniji Microsoft pri analiziranju i rešavanju zahteva za uslugu.
- Prihvatate da ćete saradivati sa nama na planiranju iskorišćenja usluga na osnovu nivoa usluga koji ste kupili.
- Prihvatate da ćete nas obavestiti o promenama imenovanih kontakt osoba navedenih na Radnom nalogu.
- Možda će biti potrebno da prema našem zahtevu izvršite aktivnosti radi utvrđivanja i rešavanja problema. Ovo može da podrazumeva praćenje mreže, snimanje poruka o grešci, prikupljanje informacija o konfiguraciji, menjanje konfiguracija proizvoda, instaliranje novih verzija softvera ili novih komponenti ili modifikaciju procesa.
- Vi ste odgovorni za pravljenje rezervnih kopija svojih podataka i rekonstrukciju izgubljenih ili izmenjenih datoteka koje su nastale kao posledica katastrofalnih otkazivanja. Takođe ste odgovorni za primenu procedura potrebnih za očuvanje integriteta i bezbednosti sopstvenog softvera i podataka.
- Prihvatate da ćete, kad god je to moguće, reagovati u skladu sa rezultatima anketa o zadovoljstvu klijenata uslugama koje vam povremeno možemo slati.
- Vi ste odgovorni za sve putne i druge troškove koje naprave vaši zaposleni ili izvođači.
- Menadžer za pružanje usluga može od vas da zatraži da ispunite ostale obaveze posebno vezane za uslugu koju ste kupili.

- Zahteve za proaktivne usluge slaćete zajedno sa svim potrebnim/primenjivim podacima najkasnije 60 dana pre datuma isteka primenjivog Radnog naloga.
- Prihvatate da ćete našem timu za pružanje usluga (čije se prisustvo zahteva na lokaciji) obezbediti razuman pristup telefonu i internetu visoke brzine, kao i pristup vašim internim sistemima i dijagnostičkim alatkama.

© 2023 Microsoft Corporation. Sva prava zadržana. Bilo koje korišćenje ili distribucija ovih materijala bez izričite dozvole korporacije Microsoft je strogo zabranjeno.

Microsoft i Windows su registrovani žigovi korporacije Microsoft u Sjedinjenim Državama i/ili drugim zemljama.

Nazivi stvarnih kompanija i proizvoda pomenutih u ovom dokumentu mogu biti žigovi odgovarajućih vlasnika.