

Microsoft Enterprise Services

Opis storitev

februar 2023

Kazalo vsebine

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | O tem dokumentu | 1 |
| 2 | Microsoftove strokovne storitve | 1 |
| 2.1 | Storitve načrtovanja | 1 |
| 2.2 | Storitve izvedbe | 1 |
| 2.3 | Storitve vzdrževanja | 1 |
| 2.4 | Storitve optimizacije | 1 |
| 2.5 | Izobraževalne storitve | 1 |
| 3 | Svetovalne storitve | 2 |
| 3.1 | Kako kupiti | 2 |
| 3.2 | Svetovalne storitve po meri | 2 |
| 3.3 | Paketne svetovalne storitve | 3 |
| 3.4 | Opis storitev | 3 |
| 3.4.1 | Storitve načrtovanja | 3 |
| 3.4.2 | Storitve izvedbe | 5 |
| 3.4.3 | Storitve optimizacije | 5 |
| 3.5 | Zavrnitve odgovornosti in omejitve | 5 |
| 3.6 | Vaše odgovornosti | 6 |
| 4 | Storitve za podporo | 7 |
| 4.1 | Kako kupiti | 7 |
| 4.2 | Opisi paketov | 7 |
| 4.2.1 | Paketi za celotno poslovno okolje | 7 |
| 4.2.2 | Izboljšane rešitve | 8 |
| 4.3 | Opis storitev | 8 |
| 4.3.1 | Sprotne storitve | 9 |
| 4.3.2 | Upravljanje zagotavljanja storitev | 11 |
| 4.3.3 | Odzivnostne storitve | 13 |
| 4.4 | Izboljšane storitve | 15 |
| 4.4.1 | Dodeljeni podporni inženiring | 16 |
| 4.4.2 | Premier Ultimate | 17 |
| 4.4.3 | Podpora na tretji ravni | 17 |
| 4.5 | Izboljšane rešitve | 17 |
| 4.5.1 | Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje | 18 |

| | |
|---|----|
| 4.5.2 Hiter odziv | 18 |
| 4.5.3 Upravljanje dogodkov Azure..... | 19 |
| 4.6 Rešitve za podporo partnerjem | 21 |
| 4.7 Globalne rešitve za podporo..... | 23 |
| 4.8 Dodatni pogoji in določila | 24 |
| 4.9 Vaše odgovornosti..... | 26 |

1 O tem dokumentu

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

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

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

2 Microsoftove strokovne storitve

Microsoftove strokovne storitve vam pomagajo pospešiti doseganje poslovne vrednosti vlaganj v tehnologijo. Te storitve so na voljo v fazah načrtovanja, izvedbe, vzdrževanja in optimizacije življenjskega cikla vaše tehnologije ter ponujajo rešitve za podatkovno mobilnost, storilnost in računalniške zahteve vaše infrastrukture, pa naj bo lokalna, v oblaku ali hibridna. Microsoft ponuja sprotne storitve v naslednjih kategorijah:

2.1 Storitve načrtovanja

Storitve načrtovanja ponujajo ocene in preglede trenutne infrastrukture, podatkov, programske opreme in varnostnega okolja, na podlagi katerih lahko načrtujete ukrepe za odpravljanje morebitnih težav, nadgradnje, uvajanje ali izvedbo rešitev skladno z zelenimi rezultati.

2.2 Storitve izvedbe

Storitve izvedbe ponujajo tehnično strokovno znanje in strokovno znanje za projektno vodenje za pospešitev načrtovanja, uvajanja, selitve, nadgradnje in izvedbe Microsoftovih tehnoloških rešitev.

2.3 Storitve vzdrževanja

Storitve za vzdrževanje pomagajo preprečiti težave v vašem Microsoftovem okolju in se običajno načrtujejo vnaprej pred zagotavljanjem storitev, da se zagotovi razpoložljivost virov.

2.4 Storitve optimizacije

Namen storitev optimizacije je doseči karseda optimalen izkoristek strankine naložbe v tehnologijo. Te storitve lahko vključujejo oddaljeno skrbništvo storitev v oblaku, optimiziranje uvajanja zmognosti Microsoftovih izdelkov, ki ga izvajajo končni uporabniki, ter zagotavljanje zanesljivega okolja za varnost in preverjanje identitet.

2.5 Izobraževalne storitve

Izobraževalne storitve ponujajo usposabljanje, ki pomaga izboljšati strokovne in operativne veščine vašega osebja s predavanji na mestu uporabe, prek spleta ali na zahtevo.

3 Svetovalne storitve

Svetovalne storitve za storitev za poslovna okolja so projektne dejavnosti za zagotavljanje storitev, povezanih z načrtovanjem, izvedbo in uvajanjem rešitev, ki omogočajo hitrejšo uresničitev vrednosti naložb strank v IT. Te dejavnosti vključujejo storitve, ki temeljijo na Microsoftovih izdelkih in tehnologijah, na področjih rešitev za digitalne strategije, arhitekturo, načrtovanje, nadgradnje, selitve, uvajanje, razvijanje programske opreme in vpogled v podatke.

3.1 Kako kupiti

Svetovalne storitve so na voljo kot projektne dejavnosti po meri z določenim obsegom ali kot storitve z vnaprej določenim obsegom, kot je opisano spodaj:

| Storitev | Definicija |
|-----------------------------|--|
| Svetovalne storitve po meri | Dogovor za edinstvene rešitve po meri z obsegom storitev, časovnic in/ali mejnikov, prilagojenim glede na stranko. |
| Paketne svetovalne storitve | Dogovor z vnaprej določenim obsegom predmetov dobave za številne pogoste poslovne okoliščine. |

Legenda: ↗ označuje možnosti, ki so lahko navedene v delovnem nalogu.

3.2 Svetovalne storitve po meri

Spodaj so navedene razpoložljive rešitve za storitve po meri. Svetovalne storitve z obsegom po meri so podrobno opredeljene v delovnem nalogu za Enterprise Services (angl. Enterprise Services Work Order oz. ESWO) ali v opredelitvi dela (angl. Statement of Work oz. SOW).

Programi in infrastruktura – Računalništvo v oblaku je temelj za omogočanje digitalne preobrazbe v vsaki organizaciji.

Microsoftove sodobne programske storitve pomagajo skrajšati čas, potreben za uresničitev vrednosti, z manjšim tveganjem pri posodabljanju in vključitvi programov ter uporabi oblaka za pomoč pri tem, da pritegnejo uporabnike prek več kanalov in v poljubni napravi.

S storitvami za storilnost v oblaku pomagamo organizacijam načrtovati, izvesti in postaviti okolja za izboljšanje komunikacije in sodelovanja ter poglobljanje odnosov s strankami, ki odpirajo vpogled v poslovanje in organizacijam omogočajo uresničitev polne vrednosti naložbe v Office 365.

Podatki in umetna inteligenca (AI) – Osnovna valuta sodobnega poslovanja je zmožnost pretvorbe podatkov v umetno inteligenco, ki je gonilo konkurenčne prednosti.

Microsoftove rešitve Business Insights razvijalcem in organizacijam pomagajo, da se osredotočijo na umetno inteligenco s celovitim pregledom, da idejno opredelijo, izvedejo in podpirajo rešitve za poslovne organizacije in organizacije IT, ki odpirajo vpogled v poljubne podatke z uporabo izdelkov, kot so med drugim Power BI, Office in SQL Server.

Poslovni programi – Pomoč za poslovne programe, ki so del povezanega podatkovnega okolja ter omogočajo umetno inteligenco in poslovno obveščanje, hkrati pa pomagajo digitalizirati funkcije, ki so

nujne za poslovanje, vključno s postopki, povezanimi z odnosi, prodajo, zaposlovanjem in človeškimi viri, operativno in storitvami za stranke.

Microsoft ponuja paleto svetovalnih storitev za Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement, ki obsega prodajo, storitve in trženje, ter z vključitvijo digitalne inteligence v sleherni posel strankam pomaga ustvariti prihodke na podlagi odnosov. Svetovalne storitve za Microsoft Dynamics 365 Unified Operations strankam pomagajo pospešiti rast z optimiziranjem poslovanja in omogočanjem sprejemanja sprotnih odločitev na podlagi podatkov na globalni ravni.

Sodobno delovno mesto – Microsoft lahko v okviru preobrazbe delovnega mesta vašemu okolju pomaga zagotoviti, da je v koraku s spremembami, in hkrati vsem strokovnjakom v podjetju daje orodja, potrebna za zagotavljanje večje storilnosti.

Naša ponudba svetovalnih storitev za naprave in mobilnost omogoča podjetjem ter vodilnim v IT razvijanje in izvedbo strategij za mobilnost in upravljanje naprav za celotno poslovno okolje, ki omogočajo bolj poglobljene in razvejane povezave z zaposlenimi in strankami.

Storitve za infrastrukturo podatkovnih središč in oblaka združujejo tudi tehnologijo, ljudi in postopke, s katerimi lahko oddelki za IT svoja podatkovna središča pretvorijo v strateška poslovna sredstva, prilagojena njihovim posebnim poslovnim potrebam. Skupaj z rešitvami za varnost in identiteto ponujamo tudi strategije in rešitve, ki pomagajo infrastrukturo IT, programsko opremo in podatke zaščititi pred notranjimi in zunanjimi nevarnostmi.

3.3 Paketne svetovalne storitve

Microsoft ponuja svetovalne storitve za številne pogoste poslovne primere uporabe, ki temeljijo na izkušnjah z načrtovanjem, uvajanjem in izvedbo Microsoftovih izdelkov, tehnologij in postopkov. Spodnje storitve so na voljo v vnaprej določenem obsegu dela s fiksnim obdobjem trajanja in povezano ceno.

3.4 Opis storitev

3.4.1 Storitve načrtovanja

🔗 **Arhitekturne storitve:** ocena vaših ciljev za uvajanje spletnih storitev, ki ponuja svetovanje, načrtovanje in odpravljanje morebitnih težav. Ta ocena vam pomaga zagotoviti večjo usklajenost vaših skupin in okolja z najboljšimi postopki za arhitekture spletnih storitev.

Program digitalnih storitev svetovanja: Digitalne storitve svetovanja združujejo digitalne svetovalce z izkušnjami v panogi in poslovnimi izkušnjami ter Microsoftove strategije z izkušnjami in inovacijami, ki organizacijam skupaj omogočajo doseganje ciljev v digitalnem svetu. Digitalni svetovalci v sodelovanju s strankami vodijo program sprememb, na podlagi katerega se gradi digitalno poslovanje.

Digitalne storitve svetovanja je mogoče kupiti v paketih s približno 200, 400, 800 in 1600 urami dejavnosti s svetovalcem z delnim ali polnim delovnim časom. Microsoftova skupina za zagotavljanje storitev, vključno z viri središč odličnosti za Microsoftove storitve, izvedbo dopolnjuje s strokovnim znanjem ali ponuja nasvete glede priporočenih postopkov in konkretne napotke o Microsoftovih tehnologijah.

Poleg tega so na voljo še ti paketi dogovorov za digitalne storitve svetovanja:

☞ **Paketi digitalnih storitev svetovanja, pripravljene za digitalna okolja:** Dogovor, ki ga vodi svetovalec za digitalne storitve in se osredotoča na načrtovanje poslovanja in procese uvajanja sprememb, ki so temelj za digitalno preobrazbo v okviru strankinih razvijajočih se poslovnih modelov.

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

Načrtovanje rešitev: strukturirane dejavnosti, katerih namen je, da vam pomagajo in vas vodijo skozi načrtovanje izvedbe uvajanja Microsoftove tehnologije v lokalnih okoljih, okoljih v oblaku ali hibridnih okoljih. Te storitve lahko vključujejo tudi oceno načrtovanja, varnosti, postopkov IT ali upravljanja sprememb za vaše Microsoftove tehnologije, ki vam bo pomagala načrtovati izvedbo tehnične rešitve za doseganje zelenih rezultatov. Ob zaključku storitve boste morda prejeli poročilo s tehnično oceno in načrtom izvedbe rešitve.

☞ **Storitve načrtovanja uvedbe orodij za razvijalce (DTDPS):** njihov namen je organizacijam pomagati pri načrtovanju uspešnega uvajanja okolja Visual Studio. Te dejavnosti je mogoče uporabiti za pomoč pri razvijanju načrta uvajanja in strategij uporabe okolja Visual Studio.

☞ **Storitve načrtovanja uvedbe storitev Azure za javni oblak (AZDPS):** večdnevne dejavnosti, ki obsegajo usposabljanje, predstavitve in načrtovanje uvajanja. Osredotočene so lahko na aktiviranje shranjevalnih rešitev Azure, selitev programov v storitve Microsoft Azure Infrastructure Services, uvajanje okolja Enterprise Mobility, uvajanje zbirke Microsoft Operations Management Suite ali izvedbo primerov za razvijanje in preskušanje navideznih strojev Microsoft Azure.

☞ **Storitve načrtovanja uvajanja namizij (DDPS):** storitve načrtovanja uvajanja, ki ponujajo široko izbiro orodij za načrtovanje in vnaprej opredeljenih dejavnosti, osredotočenih na načine uvajanja za Office 365, Office ali Windows.

☞ **Storitve načrtovanja uvajanja storitev Dynamics (DYDPS):** storitve načrtovanja za uvajanje orodij Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management) in Dynamics CRM Online oziroma nadgradnjo nanje ali uvajanje rešitve za načrtovanje sredstev v poslovnem okolju (angl. Enterprise Resource Planning ali ERP) z okoljem Microsoft Dynamics AX.

☞ **Storitve načrtovanja uvajanja programske opreme Skype za podjetja in Exchange (S&EDPS):** namen teh storitev je pomoč organizacijam pri načrtovanju uvajanja programske opreme Skype za podjetja ali Exchange; ponujajo svetovanje in načrtovanje uvajanja za arhitekturne in operativne vidike programske opreme Microsoft Skype za podjetja ali Microsoft Exchange.

☞ **Storitve načrtovanja uvajanja upravljanja zasebnega oblaka in virtualizacije (PVDPS):** zasnovane za pomoč pri načrtovanju učinkovitega uvajanja sistemov Systems Center, Windows Server in Hyper-V. Ta dejavnost ponuja vrsto storitev načrtovanja za nadgradnje, selitve, pospeševanje upravljanja in uvajanje virtualizacije ter izvedbe enotnega upravljanja naprav.

☞ **Storitve načrtovanja uvajanja za SQL Server (SSDPS):** storitve so na voljo v obliki večdnevni dejavnosti, osredotočenih na opravila, kot so nadgradnja na strežnik SQL Server, uvajanje tehnologije SQL Server Business Intelligence in selitev na SQL Server.

✦ **Storitve načrtovanja uvajanja za SharePoint (SharePoint Deployment Planning Services oz. SDPS):** te storitve so osredotočene na izvedbo dejavnosti načrtovanja uvajanja za SharePoint in SharePoint Online ter lahko vključujejo načrtovanje za Office 365 FastTrack, načrtovanje rešitev za upravljanje projektov in portfeljev (PPM) ter načrtovanje uvajanja za SharePoint.

✦ **Uporabniška izkušnja:** storitev za zagotavljanje uporabniške izkušnje za vaše poslovne programe, ki ponujajo strokovno znanje s področij storyboardinga, gibljive grafike, etnografskih raziskav, osebnega analiziranja in analiziranja primerov, strategije in oblikovanja za uporabniške izkušnje, vizualnega oblikovanja, razvoja uporabniških vmesnikov, preskušanja uporabnosti in dostopa za ljudi s posebnimi potrebami.

3.4.2 Storitve izvedbe

✦ **Vodenje projektov:** storitev za upravljanje in nadzor vašega projekta, programa ali dejavnosti za zagotavljanje uspešne izvedbe.

✦ **Arhitektura rešitve:** storitev za razvoj arhitekture in načrtovanje vaše rešitve na podlagi referenčnih arhitektur za Microsoftove tehnologije.

✦ **Zagotavljanje rešitev:** storitev za zagotavljanje tehnične izvedbe, vključno z razvojem, konfiguracijo, selitvijo, nadgradnjo in uvajanjem rešitve na podlagi Microsoftovih tehnologij in njihove vključitve v strankina okolja.

3.4.3 Storitve optimizacije

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

✦ **Upravljanje storitev IT:** zbirka storitev, katerih namen je, da vam pomagamo podedovano okolje IT razviti s sodobnimi pristopi k upravljanju storitev, ki omogočajo izboljšave inovativnosti, prilagodljivosti, kakovosti in stroškov poslovanja. Sodobne storitve upravljanja storitev IT je mogoče zagotavljati v obliki oddaljenih ali lokalnih svetovalnih sej ali delavnic, ki pomagajo zagotoviti, da bodo vaši postopki nadzora, upravljanja dogodkov in središča za pomoč optimizirani za upravljanje dinamike storitev v oblaku pri selitvi programa ali storitve v oblak.

✦ **Varnostne storitve:** paleta Microsoftovih varnostnih rešitev vključuje štiri temeljna področja: varnost in identiteta v oblaku, mobilnost, izboljšana podatkovna zaščita in varna infrastruktura. Varnostne storitve strankam pomagajo razumeti, kako svoje infrastrukturo IT, programsko opremo in podatke zaščititi pred notranjimi in zunanjimi grožnjami ter jih inovativno razvijati.

3.5 Zavrtnite odgovornosti in omejitve

Naše zagotavljanje storitev temelji na naslednjih zavrtnitvah odgovornosti in omejitvah:

- Digitalne storitve svetovanja so sestavljene izključno iz svetovanja in smernic samo za vaše uvajanje in uporabo Microsoftovih tehnologij.
- Licence za izdelke niso vključene v svetovalne storitve in jih je treba kupiti ločeno.

- Digitalne storitve svetovanja ne vključujejo uvajanja izdelka, razreševanja težav, podpore pri odpravljanju napak, pregleda izvorne kode, ki ni Microsoftova, oziroma tehničnega ali arhitekturnega svetovanja poleg storitev, opisanih zgoraj.
- Za izvorno kodo, ki ni Microsoftova, so naše storitve omejene na analiziranje binarnih podatkov, na primer na izvoz procesov ali sledenje nadzornika omrežja.
- Kjer so obiski Microsoftovih arhitektov ali sredstev skupine za zagotavljanje storitev na vaši lokaciji vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, se vam obračunajo razumni potni in bivalni stroški.
- Vse kupljene svetovalne storitve GitHub zagotavlja GitHub, Inc., podružnica v popolni lasti družbe Microsoft Corporation. Ne glede na kakršno koli nasprotno določbo na vašem delovnem nalogu Izjava o zasebnosti GitHub, ki je na voljo na https://aka.ms/github_privacy, ter Dodatek o varovanju podatkov GitHub in Varnostna priloga, ki se nahajata na https://aka.ms/github_dpa, veljajo za vašo nabavo svetovalnih storitev GitHub.

3.6 Vaše odgovornosti

Uspeh svetovalnih del in izvajanja naših obveznosti je odvisen od vašega sodelovanja skozi celoten program, med drugim tudi vključno z naslednjim:

- razpoložljivostjo vaših zastopnikov, osebja za IT in virov, vključno s strojno in programsko opremo, internetno povezavo ter pisarniškimi prostori.
- vašim pravočasnim zagotavljanjem točnih in popolnih podatkov, ki jih zahteva skupina za zagotavljanje storitev.
- dostopom do podatkov o vaši organizaciji.
- pravočasnim in uspešnim izpolnjevanjem odgovornosti, ki so vam dodeljene.
- pravočasnimi odločitvami in odobritvijo vašega posloводства.
- plačilom potnih in drugih stroškov, ki jih imajo vaši zaposleni ali pogodbeniki.

4 Storitve za podporo

Microsoftove storitve podpore Premier so nabor celovitih storitev podpore za velika poslovna okolja, ki strankam pomagajo zmanjšati stroške, izboljšati storilnost in uporabiti tehnologijo za uresničitev novih poslovnih priložnosti v kateri koli fazi življenjskega cikla IT. Storitve za podporo vključujejo:

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

4.1 Kako kupiti

Podporne storitve so na voljo kot paket ali kot posamezne storitve na podlagi obstoječe pogodbe o podpori z uporabo delovnega naloga za Enterprise Services, kot je opisano spodaj:

| Storitev | Definicija |
|-----------------------------------|---|
| Paketi za celotno poslovno okolje | Kombinacija storitev, ki ponujajo podporo za vse komercialne in podprte Microsoftove izdelke in/ali spletne storitve, ki so v uporabi v vaši organizaciji. Na voljo so možnosti za fiksne pakete in pakete, ki jih je mogoče konfigurirati. |
| Paketi izboljšanih storitev | Paket storitev za podporo za določen Microsoftov izdelek ali strankin sistem IT. Na voljo s paketom, ki ga je mogoče konfigurirati. |

4.2 Opisi paketov

4.2.1 Paketi za celotno poslovno okolje

Možnosti paketov za celotno poslovno okolje vključujejo naslednje: prilagodljivi (po meri glede na vaše zahteve) ali fiksni paketi (vnaprej določene storitve).

Prilagodljivi paket

Paket podpore, po meri sestavljen iz možnosti, navedenih spodaj, da ustreza vašim zahtevam.

| Možnost | Storitve, ki so na voljo |
|------------------------------------|---|
| Sprotne storitve | V paket podpore je mogoče vključiti storitve, opisane v razdelku 4.3.1 (»Sprotne storitve«) |
| Upravljanje zagotavljanja storitev | Vključeno v vse pakete. |

| | |
|----------------------|---|
| | Model zagotavljanja storitev in raven storitev se prilagodi, kot je opisano v razdelku 4.3.2 (»Upravljanje zagotavljanja storitev«) |
| Odzivnostne storitve | V paket podpore je mogoče vključiti storitve, opisane v razdelku 4.3.3 (»Odzivnostne storitve«) |
| Izboljšane storitve | V paket podpore je mogoče vključiti dodatne storitve, opisane v razdelku 4.4 (»Izboljšane storitve«) |

Fiksni paket

Začetni vnaprej določeni paket podpornih storitev z enoletnim obdobjem veljavnosti

| Možnost | Vključene storitve |
|------------------------------------|---|
| Sprotne storitve | En »Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev« |
| Upravljanje zagotavljanja storitev | Vključena je osnovna raven storitev, ki se izvaja na podlagi modela skupin, opisanega v razdelku 4.3.2 (»Upravljanje zagotavljanja storitev«) |
| Odzivnostne storitve | Do 20 ur storitev »Podpora pri odpravljanju težav« |

4.2.2 Izboljšane rešitve

Paketi izboljšanih rešitev so za določen Microsoftov izdelek ali strankin sistem IT in storitve, ki so na voljo, so navedene spodaj.

| Možnost | Opis |
|--|---|
| Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje | Ponuja višjo raven podpore za določeno skupino Microsoftovih izdelkov, ki jih vsebujejo vaše rešitve, ki so nujne za poslovanje, in je predstavljena v razdelku 4.5.1 (»Podpora za dejavnost, ki so nujne za poslovanje«) |
| Hiter odziv | Zagotavlja pospešeno odzivnostno podporo za vaše storitve v oblaku, in predstavljen v razdelku 4.5.2 »Hiter odziv« |
| Upravljanje dogodkov Azure | Ponuja sprotno in odzivnostno podporo med dogodki Azure, nujnimi za stranke |

4.3 Opis storitev

Možnosti, ki se kombinirajo za oblikovanje vašega paketa Podpore Premier, so opisane v tem razdelku.

4.3.1 Sprotne storitve

Sprotne storitve pomagajo preprečiti težave v vašem okolju Microsoft. Za zagotovitev razpoložljivosti virov in zagotavljanje storitev med obdobjem upoštevne delovne naloga je treba sprotne storitve pravočasno načrtovati. Sprotne storitve v nadaljevanju so na voljo, kot je navedeno spodaj ali podrobno opisano v delovnem nalogu.

Storitve načrtovanja

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

Storitve izvedbe

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

Storitve vzdrževanja

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

Preverjanje zdravja: pregled izvedbene ocene vaše izvedbe Microsoftove tehnologije glede na naše priporočene postopke. Microsoftov vir z vami načrtuje opravila, povezana s preverjanjem zdravja, izvede pregled, analizira podatke in na koncu pripravi poročilo.

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

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

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

Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev (RAP kot storitev): samodejna ocena vaše uveljavitve Microsoftove tehnologije s podatki, zbranimi na daljavo. Microsoft zbrane podatke nato analizira in pripravi poročilo o ugotovitvah s priporočili za odpravljanje težav.

Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev plus (RAP kot storitev plus): Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev je na voljo z delavnico za sistemsko optimizacijo po meri, ki se izvede po njem na vaši lokaciji (za največ dva dni) ter se osredotoča na načrtovanje izboljševanja in prenos znanja.

Storitve optimizacije

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

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

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

Laboratorijske storitve: če je to na voljo na vašem območju, vam lahko Microsoft zagotovi dostop do laboratorijskih prostorov za pomoč pri dejavnostih razvoja izdelkov, primerjalne analize, preskušanja, izdelave prototipov in selitve z Microsoftovimi izdelki.

Storitve izboljševanja: neposredno sodelovanje z Microsoftovim virom za obravnavanje ugotovitev storitve ocenjevanja. Trajanje vsakega sodelovanja je v delovnem nalogu navedeno v dnevih in se izvaja v sodelovanju z vašim tehničnim osebjem.

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

Izobraževalne storitve

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

Izobraževanje na zahtevo: naročniška storitev, ki omogoča dostop do zbirke spletnega izobraževalnega gradiva iz knjižnice delavnic, ki jih je razvil Microsoft. Naročnine so naprodaj po načelu »na sedež«.

Spletne oddaje: izobraževalne seje v živo, ki jih gosti Microsoft in so na voljo za številne različne teme o podpori in Microsoftovih tehnologijah ter se izvajajo na daljavo prek spleta. Spletne oddaje je mogoče kupiti »na sodelujočega« ali kot posebno izvedbo za vašo organizacijo, kot je določeno v delovnem nalogu.

Delavnice: napredne tehnične izobraževalne seje, ki so na voljo za številne različne teme o podpori in Microsoftovih tehnologijah ter jih osebno ali prek spleta izvede Microsoftov vir. Delavnice je mogoče kupiti »na sodelujočega« ali kot posebno izvedbo za vašo organizacijo, kot je določeno v

delovnem nalogu. Delavnic ni dovoljeno snemati brez Microsoftovega izrecnega pisnega dovoljenja.

Sprotne storitve po meri: Sodelovanje z našim osebjem – osebno ali po spletu – za izvedbo storitev po vašem naročilu, ki sicer niso opisane v tem dokumentu. Ta sodelovanja se merijo in cene zanje se določajo v dnevih. Področja, na katera so osredotočene proaktivne storitve po meri, so:

- Storitve vzdrževanja
- Storitve optimizacije
- Izobraževalne storitve

Pomoč pri podpori: Kjer so na voljo, so proaktivne storitve lahko na prodaj kot količina ur pomoči pri podpori. Te ure je mogoče zamenjati za eno ali več sprotnih storitev, opisanih zgoraj, po trenutnih cenah, ki vam jih priskrbi zastopnik za Microsoftove storitve, odgovoren za vas. Po določanju termina opravljanja proaktivne storitve bomo od vašega stanja odšteli ustrezno število ur pomoči pri podpori, zaokroženo navzgor do najbližje ure, da pokrijemo vrednost dnevne cene ali fiksnega nadomestila za storitev. Če naročite eno vrsto pomoči pri podpori in jo želite zamenjati z drugo, lahko ure, ki ste jih že kupili, uporabite za alternativno storitev, kjer je na voljo, in se o tem dogovorite z vodjo zagotavljanja storitev.

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

4.3.2 Upravljanje zagotavljanja storitev

Upravljanje zagotavljanja storitev

Vsi paketi Podpore Premier se usklajujejo in sprožijo prek osebe, odgovorne za zagotavljanje storitev. Pri storitvi Podpora Premier za razvijalca in paketih, osredotočenih na razvijalce, vaše upravljanje zagotavljanja storitev izvede vir za razvoj programov, ki ima obsežne izkušnje s področja razvijanja in razume razvijalske tehnologije. To zagotavljanje se lahko optimizira na podlagi modela zagotavljanja storitev, ravni storitev in zemljepisne lokacije. Če ni drugače določeno v delovnem nalogu, je model zagotavljanja storitev »Designated«, raven storitve pa »Core«.

Model zagotavljanja storitev

| Možnost | Definicija |
|------------|--|
| Pooled | Storitve izvaja oddaljena skupina posameznikov |
| Designated | Storitve na mestu uporabe ali na daljavo občasno izvaja imenovani posameznik, ki dela tudi za druge stranke storitev Podpore Premier Microsoft |
| Dedicated | Storitve na mestu uporabe ali na daljavo izvaja imenovani posameznik, ki se posveča izključno eni stranki storitev Podpore Premier Microsoft |

Raven storitve

| Možnost | Definicija |
|----------|---|
| Core | Obsega splošno usklajevanje in predstavitev storitev, načrtovanje zagotavljanja storitev, ocene storitev, nujne varnostne podporne nasvete, upravljanje dogodkov, upravljanje v primeru kriznih razmer, informacijske storitve in upravljanje naročnine na storitev |
| Standard | Obsega vse storitve Core ter začetno oceno in načrtovanje izboljševanja |
| Extended | Obsega vse storitve Standard ter obveščanje o življenjskem ciklu Microsoftovih izdelkov/spletnih storitev, analiziranje trendov dogodkov in svetovanje ter vodenje skozi procese |

Podrobnosti o obsegu

Strankam, ki kupijo raven upravljanja zagotavljanja storitev »Core«, so na voljo te storitve:

Predstavitve storitev: Pregled storitev Podpore Premier, vključno s pojasnilom, kako izbrati in načrtovati sprotne storitve, ter predstavitev, kako evidentirati zahteve za pomoč pri odzivnosti podpori in uporabljati orodja, ki so na voljo.

Načrt zagotavljanja storitev: Storitve za podporo Premier vključuje načrt storitev po meri za ugotavljanje, kako in kjer uporabiti storitve s sodelovanjem z vašo skupino pri poslovnih in IT prioritetah, vključno z vašo potjo v oblak.

Ocene storitev: Storitve preteklega obdobja stalno ocenjujemo in vam poročamo o tem, katere storitve so bile izvedene in kaj je bilo izboljšano, spremljamo vaše povratne informacije in se z vami posvetujemo o morebitnih potrebnih ukrepih ali prilagoditvah. Te ocene so lahko sestavljene iz standardnih poročil o stanju ter virtualnih in fizičnih sestankov za preučitev stanja (če je dovoljeno potovanje na mesto uporabe).

Nujni nasveti za varnostno podporo: Obveščanje o nujnih Microsoftovih varnostnih biltenih. Če imate imenovano ali dodeljeno osebo, odgovorno za zagotavljanje storitev, vam bo pomagala oceniti učinek teh informacij na vašo infrastrukturo IT.

Upravljanje dogodkov: Naša skupina, odgovorna za zagotavljanje storitev, poskrbi za nadzor dogodkov podpore ter tako spodbuja pravočasno reševanje in visokokakovostno izvajanje podpore. To lahko vključuje razvijanje načrtov na odziv na dogodke, ugotavljanje primarne osebe za stik za obveščanje o stanju med dogodki in omogočanje analiziranja temeljnih vzrokov po nastanku dogodka. Če imate spletne storitve, lahko to obsega povzetek vzroka dogodka in pogodbo o ravni storitev (SLA).

Krizno upravljanje: 24-urni nadzor nad težavami in komunikacija z vami, za katere poskrbijo skupina, odgovorna za zagotavljanje storitev, v okoliščinah, ki resno vplivajo na vaše poslovanje.

Informacijske storitve: Priprava glasil, spletnih mest in sredstev, osredotočenih na Microsoftove izdelke in storitve, ki se nanašajo na vaše okolje. Lahko vključuje podporne in operative informacije o Microsoftovih tehnologijah, orodjih za odpravljanje težav in sklice na članke v zbirki znanja.

Upravljanje naročnin na storitve: Za stranke in spletne storitve bo Microsoftov vir lahko pomagal pri posredovanju obravnave težav, povezanih z vašimi naročninami na spletne storitve, na višjo

raven in dal odgovore na vprašanja, povezana z obračunavanjem, pripravo računov za uporabo in dobroimetjem v pogodbi o ravni storitev.

Stranke, ki kupijo raven zagotavljanja storitev »Standard«, bodo dobile storitve na ravni »Core« in te storitve:

Začetna ocena: Začetna ocena za ugotavljanje storitvenih potreb v vašem operativnem okolju IT, ki pomaga sestaviti načrt za doseganje zelenega stanja vaše organizacije IT, na podlagi katerega je mogoče ukrepati. Za stranke, ki imajo spletne storitve, lahko oseba, odgovorna za zagotavljanje storitev, v vaših prostorih organizira analiziranje infrastrukture, potrebne za povezovanje uporabnikov s spletno storitvijo. Poleg tega bo oseba, odgovorna za zagotavljanje storitev, v sodelovanju z vašim osebjem dokumentirala tveganja, ki lahko vplivajo na vaše možnosti povezovanja, in predlagala možne ukrepe za njihovo odpravljanje.

Načrtovanje izboljševanja: Uskladitev ukrepov za izboljšanje na podlagi ugotovitev proaktivnih ocen. Te ugotovitve bodo v vašem storitvenem paketu dokumentirane kot nasveti za izboljšanje s povezanimi ukrepi za odpravljanje tveganj. Nadaljevanje poteka z načrtovanimi ocenami storitev.

Upravljanje zagotavljanja storitev na mestu uporabe: Na mestu uporabe so na voljo obiski osebe, odgovorne za zagotavljanje storitev, vendar bo morda potrebno doplačilo za vsak obisk. Ta storitev je odvisna od razpoložljivosti Microsoftovih virov.

Stranke, ki kupijo raven zagotavljanja storitev »Extended«, bodo dobile storitve, navedene za ravni »Core« in »Standard« ter te storitve:

Analiza trendov dogodkov in svetovanje: Eden ali več pregledov vaše zgodovine dogodkov, osredotočenih na človeške, procesne in tehnološke vidike dogodkov z velikim vplivom na poslovanje, ki so bili prijavljeni Microsoftu in vključujejo katero koli podprto Microsoftovo tehnologijo. Rezultat ocene bodo priporočila glede aktivnosti za izboljšanje poslovanja in pripravljenosti ljudi ali spremembe tehnologij, vse skupaj pa bo usmerjeno v to, da boste lahko znižali stroške za delovanje informacijskih tehnologij.

Vodenje skozi procese: Zagotovljene bodo osnovne informacije o priporočenih postopkih.

4.3.3 Odzivnostne storitve

Odzivnostne storitve pomagajo pri reševanju težav v vašem okolju Microsoft in se običajno uporabljajo na zahtevo ter lahko vključujejo poljubno kombinacijo naslednjih storitev:

Podpora pri odpravljanju težav: Pomoč za težave z določenimi simptomi, do katerih pride pri uporabi Microsoftovih izdelkov, vključno z odpravljanjem določene težave, sporočila o napaki ali funkcije, ki ne deluje, kot je pričakovano za Microsoftove izdelke. Opredelitve resnosti dogodkov, Microsoftovi predvideni začetni odzivni časi in zahteve za predložitev so podrobno opisani tukaj: »[Tabela: Odziv na dogodek](#).«

Podpora pri odpravljanju težav se zaračuna na uro in te ure se odštejejo od vnaprej plačanih ur, določenih v delovnem nalogu, razen če ugotovimo, da je težava posledica hrošča v izdelku, ki je v obdobju splošne podpore. Če porabite vse vnaprej plačane ure, medtem ko odpravljamo določeno težavo, vam bomo zaračunali za nazaj in preden se odzovemo na dodatne dogodke, boste morali kupiti dodatne ure podpore pri odpravljanju težav. Na vašo zahtevo bomo pri reševanju zapletenih težav z nezdržljivostjo izdelkov različnih dobaviteljev sodelovali z zunanjimi dobavitelji tehnologije, vendar je odgovornost teh zunanjih dobaviteljev, da podpirajo svoje izdelke.

Pri pogodbah o Podpori Premier za javni sektor je za spletne storitve po potrebi na voljo podpora pri odpravljanju težav. Pri pogodbah o Podpori Premier kupljene ure podpore pri odpravljanju težav ne bodo odštete za dogodke, odprte v povezavi s to tehnologijo.

Zahteve za podporo pri storitvah in izdelkih, ki jih ne pokriva zadevni spletni portal za podporo pri storitvah, se upravljajo s spletnega portala za Microsoftove storitve.

Upravljanje zagotavljanja storitev se uporablja na enak način za vse zahteve za reševanje težav

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

Tabela: Odziv na dogodek

| Resnost in okoliščine | Naš pričakovani odziv | Vaš pričakovani odziv |
|---|---|---|
| <p>Resnost 1</p> <p>Katastrofalen vpliv na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> popolna izguba temeljnega poslovnega procesa, zaradi katerega razumno ni mogoče nadaljevati dela Zahteva takojšnje ukrepanje | <ul style="list-style-type: none"> Odziv na prvi klic v eni uri ali manj naši viri so v najkrajšem možnem času na vaši lokaciji dodeli se vir¹ za nujne primere stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu² hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta obveščanje naše višje izvršne uprave | <ul style="list-style-type: none"> obveščanje vaše višje izvršne uprave dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu² hiter dostop in odziv organa za nadzor nad spremembami predložitev samo po telefonu³ |
| <p>Resnost A</p> <p>Kritičen vpliv na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev Zahteva ukrepanje v eni uri | <ul style="list-style-type: none"> Odziv na prvi klic v eni uri ali manj naši viri so po potrebi v vašem objektu dodeli se vir¹ za nujne primere stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu² obveščanje našega višjega vodstva | <ul style="list-style-type: none"> dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu² hiter dostop in odziv organa za nadzor nad spremembami obveščanje vodstva predložitev samo po telefonu³ |

| Resnost in okoliščine | Naš pričakovani odziv | Vaš pričakovani odziv |
|--|--|--|
| <p>Resnost B</p> <p>Zmeren vpliv na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zmerna izguba ali poslabšanje delovanja storitev, vendar je delo razumno mogoče nadaljevati pod slabšimi pogoji zahteva ukrepanje v dveh delovnih urah⁵ | <ul style="list-style-type: none"> odziv na prvi klic v dveh urah ali manj zagotavljanje podpore samo med delovnim časom^{4,5} | <ul style="list-style-type: none"> dodelitev ustreznih virov, skladno z Microsoftovimi prizadevanji Dostop in odziv osebe, odgovorne za nadzor nad spremembami, v štirih delovnih urah Posredovanje po telefonu ali po spletu |
| <p>Resnost C</p> <p>Majhen vpliv na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> osnovno delovanje z manjšimi motnjami v delovanju storitev ali brez motenj zahteva ukrepanje v štirih delovnih urah⁵ | <ul style="list-style-type: none"> odziv na prvi klic v štirih urah ali manj zagotavljanje podpore samo med delovnim časom⁵ | <ul style="list-style-type: none"> točni podatki o osebi za stik z lastnikom primera Odziv v 24 urah Posredovanje po telefonu ali v spletu |

¹ Viri, zadolžene za nujne primere, so posamezniki, ki so določeni za pomoč pri iskanju hitrih rešitev težav, in sicer z ustreznim sodelovanjem pri primeru, stopnjevanjem, zagotavljanjem virov in koordinacijo.

² Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam omogočili zagotavljanje nadaljnje podpore pri odpravi težave, bomo morda morali znižati stopnjo resnosti.

³ Zahteve za podporo za spletne storitve lahko predložite prek ustreznih portalov za podporo za spletne storitve.

⁴ Ukrepanje 24 ur na dan in vse dni v tednu za težave resnosti B ni na voljo na vseh zemljepisnih območjih. Glede podrobnosti se posvetujte z osebo, odgovorno za zagotavljanje storitev.

⁵ Delovni čas je običajno od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna. Delovni čas se lahko v vaši državi nekoliko razlikuje.

Podpora na mestu uporabe: Odzivnostna podpora na mestu uporabe ponuja pomoč v vaših prostorih. Ta storitev je na voljo glede na razpoložljivost Microsoftovih virov in zanjo bo morda potrebno doplačilo za vsak obisk na mestu uporabe.

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

Storitve svetovanja: Telefonska podpora za kratkoročne (običajno šest ali manj ur) in nenačrtovane težave za strokovnjake za IT in razvijalce. Storitve svetovanja lahko vključujejo nasvete, napotke, analizo temeljnih vzrokov in prenos znanja, ki so vam v pomoč pri uvajanju Microsoftovih tehnologij na način, da se izognete pogostim težavam, pri katerih je potrebna podpora, in zmanjšate verjetnost izpadov sistema. Storitve svetovanja se prodajajo kot količina ur, navedenih v delovnem nalogu.

4.4 Izboljšane storitve

Možnosti, opisane v tem razdelku, so za doplačilo na voljo kot dodatki, razširitve in spremembe paketa Podpore Premier. Dodatne izboljšane storitve so lahko na voljo za doplačilo in so opredeljene v prilogi, navedeni v delovnem nalogu.

4.4.1 Dodeljeni podporni inženiring

Dodeljeni podporni inženiring (DSE): storitve dodeljenega podpornega inženiringa je mogoče kupiti kot vnaprej opredeljeno ponudbo ali kot blok ur po meri, ki jih je mogoče uporabiti za zagotavljanje sprotnih storitev z vnaprej določenim obsegom.

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

Vnaprej določena ponudba storitev dodeljenega podpornega inženiringa se prilagodi vašemu okolju in vam pomaga doseči želeni rezultat. Ta ponudba je lahko osredotočena na področja, kot so Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, kibernetika, varnost, sodobno upravljanje identitete, upravljanje storitev IT, podatkovna analitika, umetna inteligenca in Dynamics 365, ter vključuje potrebne vnaprej določene sprotne storitve.

Področja, na katera so osredotočene storitve dodeljenega podpornega inženiringa:

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

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

Predpogoji in omejitve posebej za storitve

- Storitve dodeljenega podpornega inženiringa so na voljo med običajnim delovnim časom, in sicer od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna.
- Storitve dodeljenega podpornega inženiringa so v podporo določenim Microsoftovim izdelkom in tehnologijam, ki jih izberete in navedete v delovnem nalogu.
- Storitve dodeljenega podpornega inženiringa se zagotavljajo za posamezno lokacijo podpore na določeni lokaciji podpore, navedeni v delovnem nalogu.

4.4.2 Premier Ultimate

Premier Ultimate: Spreminja storitve, ki so na voljo v okviru odzivnostnih storitev, da se zagotovi podpora pri odpravljanju težav po potrebi.

Predpogoji in omejitve posebej za storitve:

- Storitve Premier Ultimate je omejena na število oseb za stik, navedeno v delovnem nalogu.
- Če želite ostati včlanjeni v storitvi Premier Ultimate, se strinjate, da si boste komercialno razumno prizadevali odpraviti vse težave, ugotovljene iz ocen, ki jih vi ali Microsoft sprožite v roku 30 dni od priprave povzetka ocene.
- Pogodbeni stranki lahko pogodbo za storitve Premier Ultimate odpove s pisnim obvestilom in 30-dnevnim odpovednim rokom, če katera koli od njiju ne odpravi težav, oziroma s pisnim obvestilom in 60-dnevnim odpovednim rokom.
- Stranke storitve Premier Ultimate, ki prekinajo storitev pred koncem obdobja veljavnosti, prejmejo sorazmerno vračilo za neuporabljene storitve, razen če je bil vzrok za prekinitvev dejstvo, da težave niso bile odpravljene.
- Storitve Premier Ultimate morda ne bodo na voljo na vseh lokacijah za podporo

4.4.3 Podpora na tretji ravni

Podpora na tretji ravni: Neposreden dostop do Microsoftovih najbolj izkušenih strokovnjakov za določeno področje ali področja izdelkov, ki se odzovejo na vaše zahteve za odpravljanje težav za Microsoftove tehnologije, navedene v vašem delovnem nalogu.

Predpogoji in omejitve posebej za storitve:

- Za reševanje zahtev za odpravljanje težav, poslanih skupini za podporo na tretji ravni, so lahko potrebni viri standardnih strokovnjakov za podporo izdelkov, vendar skupina za podporo na tretji ravni ohrani primarno odgovornost za zahtevo.
- Ure za podporo na tretji ravni lahko uporabite za standardne storitve podpore pri reševanju težav, vendar pa standardnih ur podpore pri reševanju težav ni mogoče uporabiti za zahteve za podporo na tretji ravni.
- Delovni čas in tržna razpoložljivost skupin za podporo na tretji ravni se razlikujeta glede na državo. Glede podrobnosti se posvetujte z osebo, odgovorno za zagotavljanje storitev.
- Za to storitev je potrebno nadomestilo za včlanitev in dopolnjuje ure za podporo za odpravljanje težav. Na voljo ni na vseh lokacijah za podporo.
- Če podporo na tretji ravni uporabljate skupaj z združenimi urami podpore pri odpravljanju težav, bodo nadomestila za podporo na tretji ravni morda temeljila na celotni količini združenih ur podpore pri odpravljanju težav.

4.5 Izboljšane rešitve

Paketi izboljšanih rešitev ponujajo dodatne vire za podporo za določen Microsoftov izdelek ali strankin sistem IT. Izboljšane storitve so na voljo za doplačilo in so opredeljene v prilogi, navedeni v delovnem nalogu.

4.5.1 Podpora za dejavnosti, ki so nujne za poslovanje

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

4.5.2 Hiter odziv

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

Če želite za svoje komponente Microsoft Azure prejeti storitve hitrega odziva, morate dogodek poslati prek upoštevnega portala za storitve v oblaku. Vaše zahteve za podporo pri razreševanju težav bodo neposredno usmerjene v čakalno vrsto za podporo za hiter odziv, ki jo sestavlja dodeljena skupina inženirjev s strokovnim znanjem in izkušnjah o storitvah v oblaku. Čeprav so lahko za reševanje incidentov potrebni viri standardnih strokovnjakov za podporo izdelkov, skupina za hiter odziv ohrani primarno odgovornost za incidente 24 ur na dan, 7 dni v tednu in 365 dni v letu.

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

| Resnost in okoliščine | Naš pričakovani odziv | Vaš pričakovani odziv |
|---|---|---|
| <p>Resnost 1</p> <p>Spletno posredovanje v edinstveno čakalno vrsto za hiter odziv:</p> <ul style="list-style-type: none"> V produkcijskem okolju: Katastrofalen vpliv na poslovanje: Popolna izguba temeljnega (nujnega za poslovanje) poslovnega procesa, zaradi katerega ni mogoče razumno nadaljevati dela Zahteva takojšnje ukrepanje | <ul style="list-style-type: none"> Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹ Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov² Hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za storitve v oblaku znotraj Microsofta | <ul style="list-style-type: none"> Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹ hiter dostop in odziv organa za nadzor nad spremembami |
| <p>Resnost A</p> <p>Spletno posredovanje v edinstveno čakalno vrsto za hiter odziv:</p> <ul style="list-style-type: none"> V produkcijskem okolju | <ul style="list-style-type: none"> Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹ | <ul style="list-style-type: none"> Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹ |

- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Kritičen vpliv na poslovanje: • Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev • zahteva ukrepanje v 1 uri | <ul style="list-style-type: none"> • Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov² • Hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za storitve v oblaku znotraj Microsofta | <ul style="list-style-type: none"> • hiter dostop in odziv organa za nadzor nad spremembami |
|--|---|--|

¹ Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam omogočili izpolnitev zgoraj navedenih odzivnih časov, bomo morda morali znižati stopnjo resnosti.

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

4.5.3 Upravljanje dogodkov Azure

Upravljanje dogodkov Microsoft Azure (»AEM«): zagotavlja izboljšano proaktivno in reaktivno podporo stranke med kritičnimi dogodki Azure. Kritični dogodek je dogodek z močnim vplivom na poslovanje in/ali povečanimi potrebami stranke, ki zahteva najvišjo stopnjo razpoložljivosti in učinkovitosti delovanja storitve. Dogodke je treba potrditi pri vašem upravitelju računa uspeha najmanj 8 tednov pred dogodkom in lahko prejmejo do 5 dni zaporednega odzivnostnega kritja.

AEM podpira dogodke, ki uporabljajo osnovne storitve Microsoft Azure. AEM oceni rešitev Azure, ki temelji na ogrodju Well-Architecture, da opozori na kakršna koli tveganja, ki bi lahko vplivala na splošni uspeh dogodka.

Kot del aktivnosti pred dogodkom bo ekipa AEM:

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

Skupina za podporo AEM bo zagotovila seznam priporočenih dejanj za zmanjševanje tveganj, ki bi lahko vplivala na razpoložljivost in delovanje rešitve.

V času dogodka bo ekipa AEM upoštevala podrobnosti dogodka in bo pripravljena na rešitev težav, ki vplivajo na rešitev.

| Resnost in okoliščine | Naš pričakovani odziv | Vaš pričakovani odziv |
|--|---|---|
| <p>Resnost 1</p> <p>Katastrofalen vpliv na poslovanje</p> <ul style="list-style-type: none"> popolna izguba temeljnega poslovnega procesa, zaradi katerega razumno ni mogoče nadaljevati dela Zahteva takojšnje ukrepanje | <ul style="list-style-type: none"> Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj in hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za storitve v oblaku znotraj Microsofta za vse storitve Microsoft Azure² Po 30 minutah ali manj se dodeli oseba, zadolžena za nujne primere Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹ Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov in hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta Angažiranje Microsoftovih inženirjev za podporo, ki imajo znanje o konfiguraciji vaše rešitve. Kjer je to ustrezno, lahko ti inženirji nudijo pomoč in racionalizirajo postopek upravljanja dogodka Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno | <ul style="list-style-type: none"> Za storitve Azure je treba zahteve za storitve dogodka vložiti na spletu prek portal Microsoft Azure, vključno z AEM v opisu primera Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹ Hiter dostop in odziv |
| <p>Resnost A</p> <p>Kritičen vpliv na poslovanje</p> | <ul style="list-style-type: none"> Odziv na prvi klic v 15 minutah ali manj in hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za storitve v | <ul style="list-style-type: none"> Za storitve Azure je treba zahteve za storitve dogodka vložiti na spletu prek portal Microsoft |

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev • zahteva ukrepanje v 1 uri | <p>oblaku znotraj Microsofta za vse storitve Microsoft Azure²</p> <ul style="list-style-type: none"> • Po 30 minutah ali manj se dodeli oseba, zadolžena za nujne primere • Stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹ • Dostop do Microsoftovih izkušenih strokovnjakov in hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta • Angažiranje Microsoftovih inženirjev za podporo, ki imajo znanje o konfiguraciji vaše rešitve. Kjer je to ustrezno, lahko ti inženirji nudijo pomoč in racionalizirajo postopek upravljanja dogodka • Obveščanje naših izvršnih vodij, če je potrebno | <p>Azure, vključno z AEM v opisu primera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obveščanje vaših izvršnih vodij, če vas za to prosimo • Dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu¹ • Hiter dostop in odziv |
|---|--|--|

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

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

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

4.6 Rešitve za podporo partnerjem

Rešitve za podporo Premier za partnerje: Podpora Premier za partnerje vam zagotavlja podporne storitve za vašo interno uporabo ali z vami za vaše končne stranke.

Pri odzivnostnih storitvah vam Podpora Premier za partnerje omogoča, da si pridobite strokovno znanje in izkušnje za storitev notranje podpore za Microsoftove izdelke in storitve ter vam omogoča, da angažirate Microsoftove inženirje za podporo, da vam pomagajo pri dogodkih v zvezi s podporo za Microsoftove izdelke in storitve, ki jih ne morete razrešiti sami.

Podpora Premier za partnerje vam ne omogoča vzpostavitve neposrednega odnosa glede podpornih storitev med vašimi končnimi strankami in Microsoftom.

Zagotavljanje storitev končnim strankam na partnerjevo zahtevo je na voljo samo Microsoftovim partnerjem s podpisano *Prilogo za Microsoftovo podporo Premier – podizvajanje storitev za partnerja* in zahteva, da ima partner pogodbo o neposredni podpori s končnimi strankami skozi celotno dejavnost.

Poleg že navedenih storitev Premier so na voljo naslednje storitve Podpore Premier za partnerje, ki se prilagodijo vašim potrebam:

Upravljanje zagotavljanja storitev:

- **Poročilo o oblaci optimizaciji:** Na zahtevo in z vašo posredovano identifikacijsko številko Microsoftovega partnerskega programa je mogoče zagotoviti redno poročanje o vaši uporabi spletnih storitev. Namen poročila je, da vam pomaga uporabiti priporočene prakse za pospešitev uvedbe oblaka in prepoznati priložnosti za rast v vaši bazi končnih strank.

Predpogoji in omejitve posebej za storitve:

- Storitve Premier se izvajajo neposredno za partnerja za interno uporabo, razen če ima partner sklenjeno *Prilogo za Microsoftovo Podporo Premier – podizvajanje storitev za partnerja*.
- Partnerji, ki imajo sklenjeno *Prilogo za Microsoftovo Podporo Premier – podizvajanje storitev za partnerja*, lahko od Microsofta zahtevajo, da v imenu partnerja izvaja storitve Premier za njihove končne stranke, ki so s partnerjem sklenile pogodbo o storitvah skladno s pogoji in določili, določenimi v *Prilogi za Microsoftovo Podporo Premier – podizvajanje storitev za partnerja*.
- Za predložitev dogodkov podpore pri razreševanju težav za okolje(-a) partnerjeve končne stranke, za katere(ga) ima partner skrbniške pravice, mora partner imeti sklenjeno *Prilogo za Microsoftovo Podporo Premier – podizvajanje storitev za partnerja*.
- Pri izboljšanih storitvah in izboljšanih storitvah, ki so na voljo za vključitev v rešitev Podpore Premier za partnerje, je mogoče vsako kupljeno storitev zagotoviti posamezni končni stranki le, kot je določeno v *Prilogi za Microsoftovo podporo Premier – podizvajanje storitev za partnerja*, končna stranka pa mora biti navedena v vašem delovnem nalogu. Izboljšane storitve za dodatne končne stranke je mogoče kupiti z dopolnilom delovnemu nalogu, pri čemer mora biti ustrezna končna stranka navedena v delovnem nalogu za novo dodane izboljšane storitve. Partner lahko z dopolnilom spremeni imenovano končno stranko za kupljene izboljšane storitve. Če v vašem delovnem nalogu ni navedene končne stranke, se lahko izboljšana storitev ali izboljšana rešitev zagotovi le vam.

Vašemu osebju ali, v primeru partnerjev, ki so podpisali dokument *Priloga za Microsoftovo podporo Premier – podizvajanje storitev za partnerja*, vašim strankam na vaših neizbranih lokacijah za podporo bomo morda dovolili sodelovanje v oddaljenih izvedbah sprotne podpore in podpore pri odpravljanju težav, ki so bile sprožene in določene na vašem delovnem nalogu za posamezno lokacijo za podporo. Tako sodelovanje bo dovoljeno na podlagi razpoložljivosti.

Če ste s tretjim ponudnikom podpornih storitev sklenili pogodbo o zagotavljanju podporni storitev vašim končnim strankam v vašem imenu, potem takšen tretji ponudnik podpornih storitev deluje kot vaš posrednik in zanj veljajo enaki pogoji in določila glede uporabe storitev, kot je določeno v tem opisu storitev, vašem delovnem nalogu in *Prilogi za Microsoftovo podporo Premier – podizvajanje storitev za partnerja*. Ti pogoji in določila morajo biti v pisni pogodbi med partnerjem in tretjim ponudnikom podpornih storitev. Microsoft ima pravico, da preveri skladnost s temi pogoji in določili, kot je določeno v *Prilogi za Microsoftovo podporo Premier – podizvajanje storitev za partnerja*.

Nobena druga stranka razen vas, partnerja, ne sme izjaviti, da lahko prodaja ali zagotavlja storitve Podpore Premier neposredno končnim strankam na podlagi vaše pogodbe o Podpori Premier za partnerje.

4.7 Globalne rešitve za podporo

Globalne rešitve za podporo: S storitvijo Premier Global lahko podporo Premier prejmete na eni ali več lokacijah za podporo. Premier Global je na voljo v okviru prilagodljivega paketa, kot je opisano spodaj.

- **Gostitelj:** To je lokacija za podporo, na kateri ste se z Microsoftom pogodbeno dogovorili za izvajanje storitev Premier Global. Če ni drugače navedeno, bo to lokacija za podporo vaše imenovanega ali dodeljenega vodje zagotavljanja storitev.
- **Iz strežnika:** To je lokacija za podporo, ki je v delovnem nalogu za Enterprise Services določena za prejemanje storitev in ni lokacija za podporo gostitelja.

Sprotne storitve, odzivnostne storitve, upravljanje zagotavljanja storitev in izboljšane storitve se zagotavljajo, kot je opisano v tem opisu storitev, z naslednjimi spremembami.

- **Sprotne storitve:** Sprotne storitve lahko prenesete z ene lokacije za podporo na drugo izbrano lokacijo za podporo, navedeno v delovnem nalogu oz. delovnih nalogih.
- **Odzivnostne storitve:** Izberete lahko nakup vseh ur podpore pri odpravljanju težav na lokaciji za podporo gostitelja. To se imenuje združene ure podpore pri odpravljanju težav. Ure podpore pri odpravljanju težav lahko prenesete z ene lokacije za podporo na drugo izbrano lokacijo za podporo, navedeno v delovnem nalogu oz. delovnih nalogih.

Osebjem na vaših neizbranih lokacijah za podporo bomo morda dovolili sodelovanje v oddaljenih storitvah sprotne podpore in podpore pri odpravljanju težav, ki so bile določene za posamezno lokacijo za podporo. Tako sodelovanje bo dovoljeno na podlagi razpoložljivosti.

Vodja zagotavljanja storitev: Vaš globalni vodja zagotavljanja storitev je bodisi imenovan ali dodeljen vir in vam bo zagotavljal razširjeno raven storitev, kot je opredeljeno v razdelku 4.3.2. Ta vir bo poleg tega zagotavljal usklajevanje storitev v več državah in upravljanje poročil.

Predpogoji in omejitve posebej za storitve:

- **Razlike v cenah:** Cene za proaktivne storitve in storitve podpore pri odpravljanju težav se lahko razlikujejo glede na državo. Microsoft si pridržuje pravico, da vam obračuna morebitne razlike med cenami oziroma da v primeru storitev, ki se obračunavajo na uro, število ur prilagodi ustrezno morebitni razliki v cenah med državami.
- Podpora pri odpravljanju težav po potrebi v okviru naročnin na Office 365 in Microsoft Azure je na voljo za vse imenovane lokacije za podporo.
- **Konsolidacija obračunavanja:** Če ni drugače navedeno, se izstavi en račun za zapadli znesek, vključno z vsemi storitvami za vse lokacije za podporo, navedene na vašem delovnem nalogu.

Davki bodo temeljili na oceni podpisnika Microsofta in vaši gostiteljevi lokaciji. Stranka bo izključno odgovorna za morebitne dodatne plačljive davke.

- Morda bodo veljale omejitve ali spremembe storitev glede na lokacijo za podporo.
- **Izjeme pri konsolidaciji obračunavanja:** Storitve, kupljene za zagotavljanje v Republiki Indiji, Ljudski republiki Kitajski, Republiki Kitajski (Tajvanu), Republiki Kitajski (Hongkong), Republiki Koreji, na Japonskem, Novi Zelandiji, v Makau in Avstraliji (vse izvzete države), morajo vse imeti ločen delovni nalog z navedbo storitev, ki jih je treba zagotoviti na tisti lokaciji za podporo. Za storitve bo izstavljen račun ustrezni lokaciji za podporo, ki bo vključeval kakršen koli veljaven lokalni davek.

4.8 Dodatni pogoji in določila

Storitve podpore Premier se zagotavljajo na podlagi naslednjih predpogojev in predpostavk:

Umik Podpore Premier: Microsoft je objavil, da s 1. julijem 2022 Microsoft ne bo več ponujal podaljšanj za komercialne pogodbe o Podpore Premier, s 1. julijem 2024 pa ne bo več ponujal podaljšanj za pogodbe o Podpore Premier za javni sektor. Za podrobnosti in morebitne posodobitve glejte <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Microsoftovi načrti glede konca prodaje Podpore Premier se lahko spremenijo po Microsoftovi presoji.

- **Sprememba ali umik storitev podpore:** V obdobju veljavnosti upoštevne delovnega naloga lahko Microsoft da na voljo novo nadomestno storitev Podpore. Če se Microsoft po lastni presoji odloči, da ne bo več zagotavljal storitev podpore, ki ste jih kupili na upoštevem delovnem nalogu, si Microsoft pridržuje pravico do ukinitve omenjenih storitev za podporo z začetkom veljavnosti na trenutni datum poteka veljavnosti podpore in/ali na datum obletnice večletne podpore. Microsoft bo zagotovil predhodno pisno obvestilo najmanj 90 dni pred prekinitvijo izvajanja, razen če je ta prekinitve prepovedana z veljavno zakonodajo. Poleg tega vam bo Microsoft pred kakršno koli prekinitvijo po cenah in pod pogoji, ki v danem trenutku veljajo za te Microsoftove nadomestne storitve podpore, omogočil dostop do vseh nadomestnih storitev podpore. Po obvestilu o vsaki takšni ukinitvi lahko prekinete vaše trenutne storitve podpore, kot je določeno v pogodbi ali s 30-dnevnim odpovednim rokom.
- Če ni drugače pisno določeno, se vse storitve na daljavo izvajajo za vaše lokacije v državi, navedeni v delovnem nalogu. Če so lokacije navedene v več državah, boste storitve prejeli od dodeljenega vodje za zagotavljanje globalnih storitev in morda bodo vključeni lokalni viri za zagotavljanje storitev na vsaki lokaciji za globalne storitve. V delovnem nalogu so opisane storitve, ki se za vas izvajajo na vsaki od vaših določenih lokacij za globalno podporo.
- Oddaljene odzivnostne storitve se izvajajo v angleščini, lahko pa se izvajajo tudi v jeziku, ki ga govorite, kjer je to na voljo. Vse druge storitve bodo izvedene v jeziku, ki se govori na lokaciji Microsoftovih storitev, kjer izvajamo storitve, ali v angleščini, razen če se pisno dogovorimo drugače.
- Podporo zagotavljamo za vse komercialno izdane in splošno razpoložljive različice Microsoftove programske opreme in spletnih storitev, ki so navedene v pogojih za izdelke, ki jih Microsoft občasno objavi na strani <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ali na nadomestni strani, ki jo določi Microsoft), če ni drugače določeno na delovnem nalogu ali v prilogi k temu opisu storitev oziroma če niso izrecno izključene na spletnem mestu Microsoft Premier Online <http://premier.microsoft.com>. Podpora s sprotnimi popravki, ki niso povezani z varnostjo, ni na

- voljo za Microsoftove izdelke, ki so prešli v obdobje podaljšane podpore, kot je opredeljena na strani <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
- Podpora ni zagotovljena za predizdajne izdelke in izdelke beta, razen če je drugače navedeno v priloženi prilogi.
 - Če storitev ne uporabite v obdobju veljavnosti upoštevne delovne naloga, boste izgubili vse storitve, vključno z morebitnimi dodatnimi, kupljenimi v okviru in med obdobjem veljavnosti delovne naloga.
 - Načrtovanje storitev je odvisno od razpoložljivosti virov in delavnice se lahko prekličejo, če niso izpolnjene zahteve za najmanjše število prijavljenih.
 - Za analizo težav lahko na vašo zahtevo dostopamo do vašega sistema prek oddaljene povezave. Naše osebje bo dostopalo samo do sistemov, do katerih jim odobrite dostop. Če želite uporabiti pomoč prek oddaljene povezave, nam morate omogočiti ustrezen dostop in potrebno opremo.
 - Za nekatere storitve bomo morda morali shraniti in obdelati vaše podatke o stranki ter dostopati do njih. V takih primerih uporabljamo tehnologije, ki jih odobri Microsoft ter so skladne z našimi pravilniki in postopki za varovanje podatkov. Če zahtevate, da uporabljamo tehnologije, ki jih Microsoft ni odobril, se zavedate in se strinjate, da ste izključno odgovorni za integriteto in varnost podatkov o strankah in da Microsoft nima nobene odgovornosti v povezavi z uporabo tehnologij, ki jih ni odobril Microsoft.
 - Če zahtevate preklic vnaprej načrtovane storitve, lahko Microsoft odšteje nadomestilo za preklic v vrednosti do 100 odstotkov cene storitve iz pogodbe o podpori, če sta bila preklic ali razporeditev izvedena z manj kot 14-dnevnim obvestilom pred prvim dnevom zagotavljanja storitev.
 - Če ste naročili eno vrsto storitve in jo želite zamenjati z drugo vrsto, lahko enakovredno vrednost uporabite za drugo storitev, kjer je na voljo in ste se to dogovorili z osebo, odgovorno za zagotavljanje storitev.
 - Na vašem območju morda niso na voljo vse dodatne storitve. Glede podrobnosti se obrnite na osebo, odgovorno za zagotavljanje storitev.
 - Strinjate se, da bo edina koda, ki ni Microsoftova in do katere nam omogočite dostop, v vaši lasti.
 - Storitve lahko vključujejo produkte storitev, nasvete in smernice v zvezi s kodo, ki je v vaši lasti ali lasti Microsofta, ali neposredno zagotavljanje drugih storitev podpore.
 - Microsoft pri zagotavljanju sprotnih storitev ne ponuja nobene kode, razen vzorčne kode.
 - Stranka prevzame celotno odgovornost za vsa tveganja, povezana z izvajanjem in vzdrževanjem katere koli kode, zagotovljene pri izvajanju storitev podpore.
 - Morda bodo za kupljene storitve minimalne zahteve glede platforme.
 - Storitve ni mogoče izvajati neposredno za vaše stranke, če niste kupili Podpore Premier za partnerje in podpisali dokumenta *Priloga za Microsoftovo Podporo Premier – podizvajanje storitev za partnerja*.
 - Kjer je dosežen medsebojni dogovor o obiskih na vaši lokaciji in ti niso plačani vnaprej, vam bomo zaračunali razumne potne stroške in stroške bivanja ali na vašo zahtevo odšteli ustrezno število ur podpore pri odpravljanju težav za pokritje stroškov.

- Vse kupljene podporne storitve GitHub zagotavlja GitHub, Inc., podružnica v popolni lasti družbe Microsoft Corporation. Ne glede na kakršno koli nasprotno določbo na vašem delovnem nalogu Izjava o zasebnosti GitHub, ki je na voljo na https://aka.ms/github_privacy, ter Dodatek o varovanju podatkov GitHub in Varnostna priloga, ki se nahajata na https://aka.ms/github_dpa, veljajo za vašo nabavo podpornih storitev GitHub.

V ustreznih dodatkih so lahko določene dodatne zahteve in predpostavke.

4.9 Vaše odgovornosti

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

- V delovnem nalogu boste določili imenovane osebe za stik in ena od njih bo skrbnik za podporo stranki. Skrbnik za podporo stranki je odgovoren za vodenje vaše skupine in upravljanje vseh vaših dejavnosti podpore ter internih postopkov, s katerimi nam boste oddajali zahteve za storitve podpore. Vsaka oseba za stik dobi svojo številko računa za dostop do spletnega mesta Microsoft Premier Online, predložitev težave, za katere je potrebna podpora, in dostop do vaše skupine za zagotavljanje Microsoftovih storitev. Vaši skrbniki spletnih storitev bodo morda imeli tudi možnost predložitve zahtev za podporo za spletne storitve prek ustreznih portalov za podporo za spletne storitve. Poleg izbranih oseb za stik lahko izberete tudi dve vrsti skupin oseb za stik, in sicer:
 - prva skupina oseb za stik prejme ID računa v skupni rabi, ki omogoča dostop do spletnega mesta Microsoft Premier Online, na katerem so na voljo informacije in omogoča predložitev zahtev za podporo.
 - druga skupina oseb za stik pa prejme ID računa v skupni rabi, ki omogoča dostop do spletnega mesta Microsoft Premier Online, na katerem so na voljo samo informacije.
- Pri zahtevah za podporo za spletne storitve morajo skrbniki za storitve v oblaku pošiljati zahteve za podporo v oblaku prek upoštevnihih portalov za podporo za spletne storitve.
- Pri pošiljanju zahteve za storitve morajo vaše osebe za stik za odzivnostno podporo imeti osnovno poznavanje težave, na katero ste naleteli, in možnost ponovitve težave, da vam bo lahko Microsoft pomagal pri diagnosticiranju in razvrstitvi težave. Ti posamezniki se morajo tudi spoznati na podprte Microsoftove izdelke in vaše Microsoftovo okolje, da bodo lahko pomagali pri reševanju sistemskih težav in Microsoftu pomagali pri analiziranju in reševanju zahtev za storitve.
- Strinjate se, da boste sodelovali z nami pri načrtovanju uporabe storitev na podlagi ravni storitve, ki ste jo kupili.
- Strinjate se, da nas boste obvestili o morebitnih spremembah dodeljenih stikov, imenovanih v delovnem nalogu.
- Če to zahtevamo, boste morda morali izvesti dejavnosti ugotavljanja in odpravljanja težav. Med te dejavnosti lahko spadajo izvedba omrežnih sledi, zajem sporočil o napakah, zbiranje informacij o konfiguraciji, spreminjanje konfiguracij izdelka, namestitve novih različic programske opreme ali novih komponent in spreminjanje procesov.
- Odgovorni ste za varnostno kopiranje svojih podatkov in obnavljanje datotek, ki so bile izgubljene ali spremenjene zaradi katastrofalnih izpadov delovanja. Odgovorni ste tudi za

izvajanje postopkov, ki so potrebni za zaščito celovitosti in varnosti vaše programske opreme in podatkov.

- Strinjate se, da boste, kjer je mogoče, izpolnili ankete o zadovoljstvu strank, ki vam jih lahko občasno posredujemo glede storitev.
- Odgovorni ste za vse potrebne in druge stroške, ki jih imajo vaši zaposleni ali podizvajalci.
- Vodja za zagotavljanje storitev lahko od vas zahteva izpolnjevanje drugih odgovornosti, povezanih posebej s storitvijo, ki ste jo kupili.
- Zahteve za proaktivne storitve, skupaj z vsemi potrebnimi/upoštevniimi podatki, boste predložili najpozneje 60 dni pred datumom poteka veljavnosti upoštevne delovnega naloga.
- Strinjate se, da boste naši skupini za zagotavljanje storitev (ki mora biti na mestu uporabe) zagotovili razumen dostop do telefona in hiter internetni dostop ter dostop do vaših notranjih sistemov in diagnostičnih orodij.

© 2023 Microsoft Corporation. Vse pravice pridržane. Vsakršna uporaba tega gradiva brez izrecnega dovoljenja družbe Microsoft Corp. je strogo prepovedana.

Microsoft in Windows sta zaščiteni blagovni/storitveni znamki družbe Microsoft Corporation v ZDA in/ali drugih državah.

Imena dejanskih podjetij in izdelkov, omenjena tukaj, so morda blagovne/storitvene znamke ustreznih lastnikov.