

Služby Microsoft Enterprise Services

Popis služeb podpory a konzultačních služeb

Červenec 2021

Obsah

1	O tomto dokumentu	2
2	Odborné služby společnosti Microsoft	3
	2.1 Služby plánování	3
	2.2 Služby implementace	3
	2.3 Služby údržby	3
	2.4 Služby optimalizace	3
	2.5 Vzdělávací služby	3
3	Konzultační služby	4
	3.1 Jak zakoupit	4
	3.2 Přizpůsobené poradenské služby	4
	3.3 Balíčky konzultačních služeb	5
	3.4 Popis služeb	5
	3.4.1 Služby plánování	5
	3.4.2 Služby implementace	7
	3.4.3 Služby optimalizace	7
	3.5 Vyloučení záruk a omezení	7
	3.6 Vaše povinnosti	8
4	Služby podpory	9
	4.1 Jak zakoupit	9
	4.2 Popis služeb	10
	4.2.1 Proaktivní služby	10
	4.2.2 Reaktivní služby	14
	4.2.3 Správa poskytování služby	18
	4.3 Rozšířené služby a řešení	20
	4.3.1 Inženýrství pro určené produkty a služby	21
	4.3.2 Rychlá odezva	22
	4.3.3 Vývojářská podpora	23
	4.3.4 Podpora pro klíčové cíle	23
	4.4 Další podmínky a ujednání	24
	4.5 Vaše povinnosti	26

1 O tomto dokumentu

Popis služeb podpory a konzultačních služeb Microsoft Enterprise Services obsahuje informace o odborných službách, které nabízí společnost Microsoft.

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

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

2 Odborné služby společnosti Microsoft

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

2.1 Služby plánování

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

2.2 Služby implementace

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

2.3 Služby údržby

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

2.4 Služby optimalizace

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

2.5 Vzdělávací služby

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

3 Konzultační služby

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

3.1 Jak zakoupit

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

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

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

3.2 Přizpůsobené poradenské služby

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

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

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

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

Data a umělá inteligence (AI) – Hlavním aktivem moderních firem je schopnost přeměnit data na AI, která zvyšuje konkurenční výhodu. Řešení společnosti Microsoft pro shromažďování informací o stavu podniku umožňují vývojářům a organizacím se soustředit na data umělé inteligence prostřednictvím komplexního dohledu, aby bylo možné navrhnout, implementovat a podporovat řešení pro obchodní a IT organizace, která umožňují získávat podrobné informace o produktech využívajících data, jako jsou například Azure Database Power BI, Office a SQL Server.

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

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

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

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

Naše nabídka konzultačních služeb pro zařízení a mobilitu umožňuje vedoucím pracovníkům v oblasti obchodu a IT vyvíjet a implementovat celopodnikové strategie správy zařízení a mobility, což umožňuje hlubší a hodnotnější kontakt se zaměstnanci a zákazníky. Služby infrastruktury datových center a cloudu také integrují technologii, osoby a procesy na podporu přeměny datových center na strategické obchodní prostředky přizpůsobené konkrétním obchodním potřebám. Ve spojení

se službami zabezpečení a ochrany identit také poskytujeme strategie a řešení, které pomáhají chránit infrastrukturu IT, aplikace a data před vnitřními i vnějšími hrozbami.

3.3 Balíčky konzultačních služeb

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

3.4 Popis služeb

3.4.1 Služby plánování

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4.2 Služby implementace

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

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

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

3.4.3 Služby optimalizace

☞ **Služby úprav – Adoption Services:** Podpůrné služby zajištění přechodu na řešení poskytují sadu služeb, které vám pomohou vyhodnotit schopnost organizace upravovat, monitorovat a optimalizovat změny související se zakoupenou technologií společnosti Microsoft. Zahrnují podporu při tvorbě a uskutečňování strategie úprav týkající se změn na straně zaměstnanců. Zákazníci mají přístup ke zdrojům s odbornými zkušenostmi, znalostmi a souvisejícími postupy doporučovanými společností Microsoft na podporu jejich programu úprav.

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

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

3.5 Vyloučení záruk a omezení

Poskytování služeb je založeno na následujících vyloučeních záruk a omezeních:

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

3.6 Vaše povinnosti

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

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

4 Služby podpory

Služby Microsoft Unified Support Services (služby podpory) představují ucelenou sadu služeb podpory pro podniky, která pomáhá urychlit vaši cestu ke cloudu, optimalizovat vaše IT řešení a za použití technologie realizovat nové obchodní příležitosti v rámci všech fází životního cyklu IT. Služby podpory zahrnují:

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

4.1 Jak zakoupit

Služby podpory jsou dostupné jako základní balíček, navržený jako podpora klíčových funkcí, rozšířená podpora a výkonnostní podpora, nebo ve formě doplňkových služeb či rozšířených služeb a řešení, která jsou k dispozici k zakoupení v rámci stávající smlouvy o základním balíčku v objednávce práce pro Enterprise Services podle níže uvedeného popisu.

Položka	Popis
Základní balíček	<p>Kombinace proaktivních a reaktivních služeb a služeb správy doručení na podporu produktů a/nebo služeb online společnosti Microsoft používaných ve vaší organizaci. Jsou k dispozici ve formě balíčků podpory klíčových funkcí („C“), rozšířené podpory („A“) a výkonnostní podpory („P“), jak je uvedeno v rámci tohoto oddílu.</p> <p>Služby zahrnuté do základního balíčku jsou v rámci tohoto oddílu označené symbolem „✓“.</p> <p>V závislosti na základním balíčku můžete mít nárok na specifické integrované proaktivní služby, což bude uvedeno ve vaší objednávce práce. Tyto služby ve spolupráci s vámi určíme ještě před zahájením platnosti smlouvy nebo v rámci plánování doručení služby.</p>
Doplňkové služby	<p>Doplňkové služby podpory je možné přidat k základnímu balíčku během období účinnosti vaší objednávky práce a v rámci tohoto oddílu jsou označené znakem „+“.</p>

Rozšířené služby a řešení

Služby podpory, které pokrývají konkrétní produkt Microsoft nebo zákazníkův IT systém, je možné přidat k základnímu balíčku během období účinnosti vaší objednávky práce a v rámci tohoto oddílu jsou označeny znakem „+“.

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

4.2 Popis služeb

V tomto oddílu jsou popsány položky, z nichž se skládá váš balíček podpory. Také jsou uvedeny služby, které mohou být přidány k vašemu základnímu balíčku nebo během období platnosti smlouvy.

4.2.1 Proaktivní služby

Proaktivní služby pomáhají zabraňovat problémům ve vašem prostředí Microsoft a jsou naplánovány tak, aby pomáhaly zajistit dostupnost a dodávku prostředků během období platnosti příslušné objednávky práce. Následující proaktivní služby jsou dostupné podle níže uvedených informací a popsány ve vaší objednávce práce.

Služby plánování

Typy služby plánování	Balíček		
	C	A	P
Ověření koncepce		+	+

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

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

Služby implementace

Typy služby implementace	Balíček		
	C	A	P
Služby onboardingu		+	+

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

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

Služby údržby

Typy služby údržby	Balíček		
	C	A	P
Posouzení na vyžádání	✓	✓	✓
Program posouzení		+	+
Posouzení offline		+	+
Proaktivní monitorování		+	+
Programy Proactive Operations (POP)		+	+
Program posouzení rizika a stavu jako služba (RAP as a Service)		+	+

✓ – zahrnuto jako součást základního balíčku.

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

☞ **Posouzení na vyžádání:** Přístup k platformě samoobslužného automatizovaného posouzení online, které využívá analýzy protokolu k analýze a posouzení vaší implementace technologií Microsoft. Posouzení na vyžádání se vztahují na omezenou skupinu technologií. Možnost použít tuto službu posouzení na vyžádání je podmíněna aktivní službou Azure a adekvátními datovými limity. Společnost Microsoft může poskytnout asistenci, která umožní počáteční nastavení dané služby. Ve spojení s posouzením na vyžádání a za dodatečný poplatek je k dispozici pracovník společnosti Microsoft přímo u zákazníka (až na dva dny) a pracovník společnosti Microsoft na dálku (max. jeden den). Jejich úlohou je poskytnutí pomoci s analýzou dat a určením priorit pro doporučení ke sjednání nápravy podle smlouvy o poskytování služeb. Posouzení přímo u zákazníka nemusí být v některých zeměpisných oblastech k dispozici.

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

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

☞ **Proaktivní monitorování:** Poskytnutí nástrojů pro monitorování technických operací a doporučení k vylepšení vašich procesů správy serverových incidentů. Tato služba vám pomůže vytvořit matice incidentů, provést hodnocení hlavních incidentů a vytvořit návrh pro tým udržitelného inženýrského vývoje.

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

☞ **Program posouzení rizika a stavu jako služba (RAP as a Service):** Automatické posouzení implementace technologie Microsoft, při kterém jsou data shromažďována na dálku. Shromážděná data jsou analyzována společností Microsoft za účelem vytvoření zprávy s nálezy, která obsahuje doporučená nápravná opatření. Tato služba je k dispozici pro poskytování na místě nebo pro vzdálené poskytování.

Služby optimalizace

Typy služby optimalizace	Balíček		
	C	A	P
Služby zajištění přechodu na řešení			+
Služby zaměřené na vývoj		+	+
Správa služeb IT		+	+
Služby zabezpečení		+	+

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

☞ **Služby úprav – Adoption Services:** Podpůrné služby zajištění přechodu na řešení poskytují sadu služeb, které vám pomohou vyhodnotit schopnost organizace upravovat, monitorovat a optimalizovat změny související se zakoupenou technologií společnosti Microsoft. Zahrnují podporu při tvorbě a uskutečňování strategie úprav týkající se změn na straně zaměstnanců. Zákazníci mají přístup ke zdrojům s odbornými zkušenostmi, znalostmi a souvisejícími postupy doporučovanými společností Microsoft na podporu jejich programu úprav.

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

☞ **Přehledy služeb pro vývojáře:** Roční posouzení vašich postupů pro vývoj aplikací za účelem poskytnutí pokynů k doporučeným postupům zákazníkům v oblasti vývoje aplikací a řešení na platformách společnosti Microsoft.

☞ **Podpora vývoje:** Poskytuje pomoc s vytvářením a vývojem aplikací na platformě Microsoft, které zahrnují technologie společnosti Microsoft, se zaměřením na vývojové nástroje a technologie společnosti Microsoft. Je prodávána jako počet hodin uvedený na vaší objednávce práce.

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

☞ **Služby zabezpečení – Security Services:** Portfolio řešení zabezpečení společnosti Microsoft zahrnuje čtyři oblasti zaměření: cloudové zabezpečení a identita, mobilita, rozšířená ochrana

informací a bezpečná infrastruktura. Služby zabezpečení pomáhají zákazníkům porozumět tomu, jak chránit a inovovat svou infrastrukturu IT, aplikace a data k zajištění ochrany před interními i externími hrozbami. Služby zabezpečení – Security Services mohou být součástí přizpůsobeného programu služeb podpory, jsou k dispozici za dodatečný poplatek a mohou být definovány v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce.

Vzdělávací služby

Typy vzdělávacích služeb	Balíček		
	C	A	P
Vzdělávání na vyžádání	✓	✓	✓
Webcasty	✓	✓	✓
Relace Chalk Talk		+	+
Semináře		+	+

✓ – zahrnuto jako součást základního balíčku.

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

🔗 **Vzdělávání na vyžádání:** Přístup ke kolekci materiálů online školení a online laboratoří z digitální platformy knihovny seminářů, vyvinuté společností Microsoft.

🔗 **Webcasty:** Přístup ke vzdělávacím relacím hostovaným společností Microsoft, které nabízí široký výběr témat zaměřených na podporu a technologie společnosti Microsoft. Jsou nabízené vzdáleně online.

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

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

Další proaktivní služby

Další typy proaktivních služeb	Balíček		
	C	A	P
Přizpůsobené proaktivní služby (služby údržby, optimalizace a vzdělávací služby)		+	+

Další typy proaktivních služeb	Balíček		
	C	A	P
Poradce pro oblast podpůrných technologií			✓

+ – doplňková služba, která může být zakoupena.

➤ **Přizpůsobené proaktivní služby:** Přizpůsobená činnost prováděná pracovníky společnosti Microsoft. Jejím cílem je poskytnout zákazníkovi online nebo osobně služby, které nejsou popsány v tomto dokumentu. Tato činnost zahrnuje typy služeb údržby, optimalizace a vzdělávací služby.

➤ **Poradce pro oblast podpůrných technologií (STA):** Přizpůsobené služby poskytující hodnocení technologií pro podporu obchodních cílů zákazníka, mimo jiné včetně optimalizace, převzetí nebo možností podpory ohledně pracovní zátěže, poskytované pracovníkem společnosti Microsoft. Tato služba může zahrnovat i poradenství ohledně plánu a technické vedení, přizpůsobené prostředí zákazníka a obchodním cílům.

Další proaktivní			
Proaktivní kredity		+	+

➤ **Proaktivní kredity:** Hodnota vyměnitelných služeb uváděná na vaší objednávce práce v kreditech. Proaktivní kredity lze potom vyměnit za nebo použít na jednu nebo více definovaných doplňkových služeb, jak je popsáno v tomto dokumentu, přičemž platí aktuální sazby poskytnuté příslušným zástupcem služeb Microsoft Services. Po zvolení dostupné doplňkové služby odečteme její hodnotu z vašeho zůstatku kreditů se zaokrouhlením na nejbližší jednotku.

4.2.2 Reaktivní služby

Reaktivní služby pomáhají řešit problémy ve vašem prostředí Microsoft a jsou obvykle využívány na vyžádání. Následující reaktivní služby jsou zahrnuty podle potřeby pro aktuálně podporované produkty a služby online společnosti Microsoft, pokud není uvedeno jinak ve vaší objednávce práce.

Typy reaktivních služeb	Balíček		
	C	A	P
Poradenství	✓	✓	✓
Podpora řešení problémů	✓	✓	✓
Správa reaktivní podpory	✓	✓	✓
Rozšířená podpora ve formě oprav hotfix		✓	✓

Typy reaktivních služeb	Balíček		
	C	A	P
Podpora na pracovišti zákazníka		+	+
Analýza hlavní příčiny		+	+
Doplněk správy reaktivní podpory		+	+
Služby podpory kybernetické bezpečnosti		+	+

✓ – zahrnuto jako součást základního balíčku.

+ - doplňková služba, která může být zakoupena.

⇒ **Poradenství:** Telefonická podpora v případě krátkodobých (omezených na 6 a méně hodin) a nepředvídatelných problémů pro odborníky v oblasti IT. Poradenství může zahrnovat rady, návody a předávání znalostí s cílem pomoci vám s nasazením a implementací technologií společnosti Microsoft tak, aby nenastaly obvyklé problémy s podporou a snížila se pravděpodobnost výpadků systému. Do poradenských služeb nespadá architektura, vývoj řešení a scénáře přizpůsobení.

⇒ **Podpora řešení problémů:** Tato pomoc s řešením problémů se specifickými příznaky zjištěnými při použití produktů společnosti Microsoft zahrnuje řešení konkrétního problému, chybové zprávy nebo funkce produktu Microsoft, která nefunguje požadovaným způsobem. Řešení incidentů lze zahájit telefonicky nebo odesláním informací přes web. Požadavky na podporu služeb a produktů, na něž se nevztahuje příslušný online portál podpory služeb, jsou spravovány z online portálu služeb Microsoft.

Definice závažnosti a časy počáteční odezvy odhadnuté společností Microsoft jsou podrobně popsány v následujících tabulkách odezvy.

Na základě vašeho požadavku můžeme spolupracovat s jinými dodavateli technologií, abychom pomohli vyřešit složité problémy plynoucí ze vzájemné funkční spolupráce produktů od více dodavatelů; za podporu svého produktu však odpovídá jeho příslušný poskytovatel.

Závažnost incidentu určuje úroveň reakce společnosti Microsoft, odhadovanou dobu první reakce a vaše povinnosti. Vaší povinností je na základě konzultace s námi určit obchodní dopady na vaši organizaci a společnost Microsoft přiřadí vhodnou úroveň závažnosti. Pokud to obchodní dopad vyžaduje, můžete si během období účinnosti incidentu vyžádat změnu úrovně závažnosti.

Odezva na incidenty v rámci podpory klíčových funkcí

Podpora klíčových funkcí	Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
Standardní dopad na firmu	<ul style="list-style-type: none"> Střední ztráta nebo zhoršení kvality služeb, ale práce mohou přiměřeně na 	<ul style="list-style-type: none"> Odezva na první volání do osmi hodin během pracovní doby¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Přesné kontaktní údaje vlastníka případu Reakce do 24 hodin

Podpora klíčových funkcí	Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
	<ul style="list-style-type: none"> snížené úrovni pokračovat Vyžaduje pozornost do osmi hodin 	<ul style="list-style-type: none"> Služba jen během pracovní doby¹ Na vyžádání – nepřetržitá služba² 	<ul style="list-style-type: none"> Pokud je požadována nepřetržitá služba, vyhradíte pro ni požadované pracovníky²
Kritický dopad na firmu	<ul style="list-style-type: none"> Ztráta klíčového podnikového procesu, práce nemůže adekvátně pokračovat Vyžaduje pozornost do jedné hodiny 	<ul style="list-style-type: none"> První telefonická reakce do jedné hodiny nebo dříve Nepřetržitá služba – 24 hodin denně² 	<ul style="list-style-type: none"> Vyhrazení příslušných pracovníků pro zajištění nepřetržité činnosti²

¹ Pracovní doba je obvykle definována od 9:00 do 17:30 místního času, s výjimkou státních svátků a víkendů. Pracovní doba se může ve vaší zemi mírně lišit.

² Pokud nezajistíte adekvátní pracovníky nebo nebudete dostatečně reagovat, abychom mohli pokračovat v řešení problému, můžeme být nuceni úroveň nepřetržité služby downgradovat.

Odezva na incidenty v rámci rozšířené podpory

Rozšířená podpora	Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
Standardní dopad na firmu	<ul style="list-style-type: none"> Střední ztráta nebo zhoršení kvality služeb, ale práce mohou přiměřeně na snížené úrovni pokračovat Vyžaduje pozornost do čtyř hodin 	<ul style="list-style-type: none"> Odezva na první volání do čtyř hodin během pracovní doby¹ Služba jen během pracovní doby¹ Na vyžádání – nepřetržitá služba² 	<ul style="list-style-type: none"> Přesné kontaktní údaje vlastníka případu Reakce do 24 hodin Pokud je požadována nepřetržitá služba, vyhradíte pro ni požadované pracovníky²
Kritický dopad na firmu	<ul style="list-style-type: none"> Ztráta klíčového podnikového procesu, práce nemůže adekvátně pokračovat 	<ul style="list-style-type: none"> První telefonická reakce do jedné hodiny nebo dříve Po jedné hodině je přiřazen pracovník pro kritické situace 	<ul style="list-style-type: none"> Vyhrazení příslušných pracovníků pro zajištění nepřetržité činnosti² Přístup a reakce osoby s oprávněním

Rozšířená podpora	Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
	<ul style="list-style-type: none"> Vyžaduje pozornost do jedné hodiny 	<ul style="list-style-type: none"> Nepřetržitá služba – 24 hodin denně² 	k řízení změn do čtyř pracovních hodin

¹ Pracovní doba je obvykle definována od 9:00 do 17:30 místního času, s výjimkou státních svátků a víkendů. Pracovní doba se může ve vaší zemi mírně lišit.

² Pokud nezajistíte adekvátní pracovníky nebo nebudete dostatečně reagovat, abychom mohli pokračovat v řešení problému, můžeme být nuceni úroveň nepřetržité služby downgradovat.

Odezva na incidenty v rámci výkonnostní podpory

Výkonnostní podpora	Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
Standardní dopad na firmu	<ul style="list-style-type: none"> Střední ztráta nebo zhoršení kvality služeb, ale práce mohou přiměřeně na snížené úrovni pokračovat Vyžaduje pozornost do čtyř hodin 	<ul style="list-style-type: none"> Odezva na první volání do čtyř hodin během pracovní doby¹ Služba jen během pracovní doby¹ Na vyžádání je k dispozici nepřetržitá služba² 	<ul style="list-style-type: none"> Pokud je požadována nepřetržitá služba, vyhradíte pro ni požadované pracovníky²
Kritický dopad na firmu	<ul style="list-style-type: none"> Ztráta klíčového podnikového procesu, práce nemůže adekvátně pokračovat Vyžaduje pozornost do 30 minut 	<ul style="list-style-type: none"> Odezva na první zavolání do 30 minut Po 30 minutách nebo méně je přiřazen pracovník pro kritické situace Pracovníci na vašem pracovišti, po 24 hodinách, se souhlasem zákazníka Nepřetržitá služba – 24 hodin denně² Přístup ke zkušeným odborníkům společnosti Microsoft a rychlá 	<ul style="list-style-type: none"> Adekvátní komunikace s vašimi výkonnými manažery, pokud bude požadováno naší stranou Vyhrazení příslušných pracovníků pro zajištění nepřetržité činnosti² Rychlý přístup a odezva

Výkonnostní podpora	Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
		eskalace produktovým týmům v rámci společnosti Microsoft ³ <ul style="list-style-type: none"> Podle potřeby – oznámení situace našim výkonným manažerům 	

¹ Pracovní doba je obvykle definována od 9:00 do 17:30 místního času, s výjimkou státních svátků a víkendů. Pracovní doba se může ve vaší zemi mírně lišit.

² Pokud nezajistíte adekvátní pracovníky nebo nebudete dostatečně reagovat, abychom mohli pokračovat v řešení problému, můžeme být nuceni úroveň nepřetržité služby downgradovat

³ Není k dispozici na všech místech podpory a pro všechny technologie společnosti Microsoft.

Správa reaktivní podpory: Správa reaktivní podpory zajišťuje dohled nad incidenty podpory za účelem zajištění včasného vyřešení a vysoké kvality poskytované podpory. Správa reaktivní podpory se bude využívat pro správu reaktivní podpory všech požadavků na podporu. Nižší jsou uvedeny služby poskytované pro odpovídající podporu se základním balíčkem:

Podpora klíčových funkcí: Tato služba je určena pro incidenty se závažností standardního nebo kritického dopadu na firmu. Je dostupná na žádost zákazníka směřovanou během pracovní doby na fond pracovníků zajišťujících služby. Tito pracovníci mohou také na vyžádání poskytovat nové informace o eskalaci.

Rozšířená a výkonnostní podpora: Podle výše uvedených tabulek reakce na incidenty je tato služba, určená pro incidenty se závažností standardního dopadu na firmu, dostupná na žádost zákazníka směřovanou během pracovní doby na pracovníky společnosti Microsoft, kteří také mohou na vyžádání poskytovat nové informace o eskalaci. V případě incidentů se závažností kritického dopadu na firmu je aktivován a automaticky vykonán proces rozšířené eskalace pro Rozšířenou a výkonnostní podporu. Přiřazený pracovník Microsoftu zodpovídá za průběžnou technickou práci směřující k řešení problému tím, že vám poskytne informace o stavu a akčním plánu.

Pro rozšířené pokrytí mimo pracovní dobu si můžete zakoupit dodatečné hodiny správy reaktivní podpory.

4.2.3 Správa poskytování služby

Správa poskytování služby je součástí vašich služeb podpory (SDM), pokud není uvedeno jinak v tomto dokumentu nebo v objednávce práce, a je určena vámi zakoupenými službami podpory základního balíčku. Doplnkové služby správy poskytování služeb budou přidány při zakoupení doplnkových služeb nebo rozšířených služeb a řešení.

Podpora klíčových funkcí: Služby správy poskytování služeb (SDM) jsou poskytovány digitálně nebo z týmu vyhrazených odborníků.

Rozšířená a výkonnostní podpora: Služby správy poskytování služeb (SDM) jsou poskytovány digitálně a určeným správcem účtů podpory úspěchu zákazníků. Tento jmenovaný pracovník může svoji činnost vykonávat na dálku nebo přímo na pracovišti.

Podrobnosti rozsahu správy poskytování služby

Následující služby správy poskytování služby jsou dostupné v závislosti na zakoupeném základním balíčku:

Typy služeb správy poskytování služby	Balíček		
	C	A	P
Povolení zákaznické organizace	✓	✓	✓
Pokyny k produktům, službám a aktualizacím zabezpečení od společnosti Microsoft	✓	✓	✓
Vývoj a správa programu	✓	✓	✓
Onboarding služby Unified Support	✓	✓	✓
Program úspěchu cloudu		✓	✓
Správa vztahů s vedoucími pracovníky		✓	✓
Doplněk správy poskytování služby		+	+
Správa poskytování služeb u zákazníka		+	+

✓ – zahrnuto jako součást základního balíčku.

+ - doplňková služba, která může být zakoupena.

Povolení organizace zákazníka: Pokyny a informace poskytnuté vašemu jmenovanému správci služeb podpory ohledně toho, jak spravovat využívání služeb Unified Support a připravit vás na používání digitálních a reaktivních služeb Unified Support.

Pokyny k produktům, službám a aktualizacím zabezpečení od společnosti Microsoft: Informace, které vám sdělujeme o důležitých připravovaných funkcích a změnách produktů a služeb a o bulletiních zabezpečení pro technologie Microsoft.

Vývoj a správa programu: Činnosti určené pro plánování, navrhování a správu vašich služeb programu podpory napříč celou vaší organizací, které vám pomáhají realizovat vyšší hodnotu z vašich investic do technologie a služeb společnosti Microsoft.

Podpora klíčových funkcí: Společnost Microsoft může doporučovat služby tak, abyste využili funkce obsažené v podpoře se základním balíčkem a omezené doplňkové služby, které si vaše organizace může zakoupit.

Rozšířená a výkonnostní podpora: Společnost Microsoft může doporučovat různé služby určené k tomu, aby vám pomohly dosahovat klíčových obchodních a technologických výsledků, využívat funkce obsažené ve vaší podpoře se základním balíčkem a doplňkové služby, které si můžete zakoupit.

Onboarding služby Unified Support: Činnosti na podporu vašeho zahájení využívání služeb Unified Support, včetně úvodu do samoobslužných funkcí a jejich propagace na portálu online podpory, s cílem zajistit včasné využívání služeb Unified Support.

Program úspěchu cloudu: Služby plánování a poskytování, které vám mají pomoci dosáhnout konkrétních výsledků cloudu, vám umožňují urychlit implementaci, přijetí a zhodnocení cloudových technologií společnosti Microsoft.

Správa vztahů s vedoucími pracovníky: Sada aktivit zajišťující, aby byl tým podpory společnosti Microsoft v souladu se strategickými prioritami vaší organizace a zapojoval se do aktivit spolu s klíčovými osobami s rozhodovací pravomocí v oblasti obchodu a technologií.

☞ **Doplňek správy poskytování služby:** Můžete se rozhodnout, že si zakoupíte doplňkové přizpůsobené zdroje správy poskytování služby k poskytování souvisejících služeb (v rámci předem určeného rozsahu práce), které nejsou výslovně popsány v tomto dokumentu. Tyto zdroje (pracovníci) budou svoji činnost vykonávat na dálku nebo přímo na pracovišti. Tato služba také závisí na dostupnosti pracovníků společnosti Microsoft.

☞ **Správa poskytování služeb u zákazníka – Onsite Service Delivery Management:** Můžete si vyžádat návštěvy svého správce účtů podpory úspěchu zákazníků na místě, které mohou vyžadovat další poplatky za návštěvu. Tato služba také závisí na dostupnosti pracovníků společnosti Microsoft.

4.3 Rozšířené služby a řešení

Kromě těchto služeb poskytovaných v rámci základního balíčku nebo doplňkových služeb je možné zakoupit následující volitelné rozšířené služby a řešení. Rozšířené služby a řešení jsou k dispozici za dodatečný poplatek a mohou být definovány v příloze, na kterou odkazuje vaše objednávka práce.

Služba	Balíček		
	C	A	P
Inženýrství pro určené produkty a služby		+	+
Rychlá odezva		+	+

Služba	Balíček		
	C	A	P
Rozšířená vývojářská podpora		+ ¹	+ ¹
Výkonnostní vývojářská podpora			+
Podpora pro klíčové cíle		+	+

+ - doplňková služba, která může být zakoupena.

+¹ - Doplňková služba, kterou lze zakoupit (je k dispozici v omezeném maximálním množství).

4.3.1 Inženýrství pro určené produkty a služby

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

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

Předdefinované nabídky služby inženýrství pro určené produkty a služby jsou přizpůsobené vašemu prostředí a pomáhají vám dosáhnout požadovaných cílů. Tyto nabídky zahrnují předem definované zabudované proaktivní služby.

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

- pomáhat udržovat obsáhlý přehled o aktuálních a budoucích požadavcích vaší firmy a konfiguraci prostředí vašich informačních technologií pro optimalizaci výkonnosti
- dokumentace a sdílení doporučení pro používání výsledků souvisejících se službami podpory (například hodnocení podpory, kontroly stavu, semináře a programy na hodnocení rizik)
- zajištění konzistence vašich provozních činností a činností v rámci nasazení s plánovanými a aktuálními implementacemi technologií společnosti Microsoft
- zdokonalení technických a provozních dovedností vašich IT pracovníků
- vyvinout a implementovat strategie k zabránění budoucím incidentům a zvýšit systémovou dostupnost vašich zahrnutých technologií společnosti Microsoft
- Určení hlavní příčiny opakovaných incidentů a poskytnutí doporučení k zabránění budoucích narušení v rámci určených technologií společnosti Microsoft

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

Předpoklady a omezení pro konkrétní služby

- Musíte mít aktuální smlouvu o poskytování služeb Microsoft Unified Support, pokud budete chtít požádat o podporu služeb inženýrství pro určené produkty a služeb. Pokud vyprší platnost vaší smlouvy o poskytování služeb Microsoft Unified Support nebo bude tato ukončena, vaše služby DSE budou ukončeny ke stejnému datu.

- Služby inženýrství pro určené produkty a služby jsou dostupné během běžné pracovní doby (09:00 až 17:30 místního času, s výjimkou státních svátků a víkendů).
- Služby inženýrství pro určené produkty a služby podporují konkrétní produkty a technologie společnosti Microsoft, které jste vybrali a jsou uvedené na objednávce práce.
- Služby inženýrství pro určené produkty a služby jsou poskytovány pro jedno pracoviště podpory v určeném místě podpory podle údajů v objednávce práce.

4.3.2 Rychlá odezva

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

Aby bylo možné získat služby rychlé odezvy pro vaše komponenty Microsoft Azure, incidenty je nutno odeslat prostřednictvím příslušného portálu cloudové služby. Vaše požadavky na podporu řešení problémů budou směřovány přímo do fronty podpory rychlé odezvy, která je obsluhována určeným týmem techniků se znalostmi v oblasti cloudových služeb. Aby měl tento tým základní znalosti o vašem nasazení, musíte poskytnout dokumentaci o základním nasazení Azure a topologii databáze, jakož i plány vyvažování a rovnováhy zátěže, pokud jsou k dispozici. Zatímco řešení některých incidentů může vyžadovat zdroje od profesionálů standardní podpory, tým Rapid Response si ponechává primární odpovědnost za incidenty 24 hodin, 7 dní v týdnu 365 dní v roce.

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

Rychlá odezva na zakoupení závisí na dostupnosti pracovníků. Ohledně podrobností o dostupnosti se prosím poraďte se svým správcem účtů podpory úspěchu zákazníků.

Rychlá odezva	Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
Kritický dopad na firmu	<ul style="list-style-type: none"> • Ztráta klíčového podnikového procesu, práce nemůže adekvátně pokračovat • Vyžaduje pozornost do 15 minut 	<ul style="list-style-type: none"> • Odezva na první zavolání do 15 minut • Nepřetržitá služba – 24 hodin denně² • Přístup ke zkušeným odborníkům společnosti Microsoft² • Rychlá eskalace týmům provozu cloudové služby v rámci společnosti Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> • Adekvátní komunikace s vašimi výkonnými manažery, pokud bude požadováno naší stranou • Vyhrazení příslušných pracovníků pro zajištění nepřetržité činnosti¹ • Rychlý přístup a odezva

Rychlá odezva	Závažnost a situace	Naše očekávaná reakce	Vaše očekávaná reakce
		<ul style="list-style-type: none"> Podle potřeby – oznámení situace našim výkonným manažerům 	

¹ Pokud nezajistíte adekvátní pracovníky nebo nebudete dostatečně reagovat, abychom mohli pokračovat v řešení problému, můžeme být nuceni úroveň nepřetržité služby downgradovat

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

4.3.3 Vývojářská podpora

Vývojářská podpora zahrnuje dlouhodobou technickou podporu založenou na cloudu a technických znalostech zahrnujících celý životní cyklus vývoje aplikací pro vývojáře zákazníka, kteří vytváří, nasazují a podporují aplikace na platformě společnosti Microsoft.

Vedoucí vývoje aplikací slouží jako primární kontaktní osoba a poskytuje strategické rady týkající se vývoje a testování metodologií a také problémů s vývojem, které se mohou vyskytnout při použití produktů Microsoft. Vedoucí vývoje aplikací komunikuje s různými pracovníky společnosti Microsoft s ohledem na požadavky zákazníka.

V rámci smlouvy o poskytování podpory lze zakoupit následující vývojářská řešení:

🔗 Rozšířená vývojářská podpora

Rozšířená vývojářská podpora je dostupná pro rozšířenou a výkonnostní podporu. Rozšířená vývojářská podpora poskytuje cílená řešení týkající se specifických potřeb v oblasti vývoje aplikací, včetně modernizace aplikací, posouzení IoT, řešení ALM/DevOps, školení a testování. Jedná se o doporučenou úroveň pomoci pro zákazníky, kteří vyžadují speciální podporu vývoje v rámci různých oblastí nebo témat životního cyklu vývoje.

Minimální poskytovaná služba zahrnuje 320 hodin činnosti vedoucího vývoje aplikací. Menší, přizpůsobené služby lze dojednat zvlášť na požádání. Rozšířená vývojářská podpora zahrnuje maximálně 800 hodin práce vedoucího vývoje aplikací.

🔗 Výkonnostní vývojářská podpora

Výkonnostní vývojářská podpora je dostupná pro výkonnostní podporu. Výkonnostní vývojářská podpora zahrnuje komplexní podporu v rámci životního cyklu vývoje aplikací. Poskytuje zákazníkům služby v oblasti architektury cloudu, posouzení chyb zabezpečení, řešení ALM/DevOps, životního cyklu vývoje zabezpečení, hodnocení kódu, výkonu a monitorování, modernizace aplikací, implementace a správy IoT, školení a testování. Jedná se o doporučenou úroveň pomoci pro zákazníky, kteří vyžadují kompletní podporu vývoje pro důležitá firemní a také komplexní prostředí vývoje.

Výkonnostní vývojářská podpora zahrnuje minimální činnosti v rozsahu 800 hodin vedoucího vývoje aplikací. Menší, přizpůsobené služby lze dojednat zvlášť na požádání.

4.3.4 Podpora pro klíčové cíle

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

4.4 Další podmínky a ujednání

Služby Microsoft Unified Support jsou poskytovány na základě následujících podmínek a předpokladů.

- Základní balíček reaktivních služeb je poskytován vzdáleně k místům vámi určených kontaktů podpory. Nebude-li písemně stanoveno jinak, všechny vaše služby umístěné v zemi uvedené ve vaší objednávce práce jsou poskytovány vzdáleně.
- Základní balíček reaktivních služeb je poskytován v angličtině, a pokud je k dispozici, může být poskytován i v jazyce, kterým hovoříte. Nebude-li písemně stanoveno jinak, všechny služby jsou poskytovány v jazyce, kterým se mluví v místě služeb společnosti Microsoft, které služby poskytuje, nebo v angličtině.
- Poskytujeme podporu pro všechny verze komerčně vydávaného, obecně dostupného softwaru a služeb online společnosti Microsoft, které jste zakoupili na základě deklarovaných licencovaných prováděcích smluv a smluv a/nebo ID fakturačního účtu v příloze A k své objednávce práce a jsou uvedené v podmínkách produktů, jež společnost Microsoft čas od času zveřejňuje na adrese <http://microsoft.com/licensing/contracts> (nebo na webu následníka, kterého určí společnost Microsoft). Výše uvedené platí, pokud není uvedeno jinak v objednávce práce, dodatku pro tento popis služeb podpory a konzultačních služeb nebo pokud není konkrétní podpora vyňata na portálu podpory online na adrese <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Není-li v připojeném dodatku uvedeno jinak, podpora pro předběžné verze a betaverze produktů není poskytována.
- Všechny služby, včetně dalších služeb zakoupených během doby platnosti objednávky práce podpory a v rámci této objednávky, propadnou, pokud nebudou během období platnosti příslušné objednávky práce využity.
- Plánování služeb závisí na dostupnosti pracovníků a semináře mohou být zrušeny, pokud není splněn požadavek minimálního počtu zaregistrovaných účastníků.
- Na základě vaší žádosti můžeme za účelem analýzy potíží získat přístup k vašemu systému prostřednictvím vzdáleného připojení. Naši pracovníci budou mít přístup k pouze k systémům, ke kterým jim poskytnete oprávnění. Pro využití asistence formou vzdáleného připojení nám musíte poskytnout příslušný přístup a potřebné vybavení.
- Některé služby mohou vyžadovat uchovávání, zpracovávání a přístup k vašim zákaznickým datům. Pokud tak činíme, využíváme technologie schválené společností Microsoft, které vyhovují našim zásadám a procesům ochrany dat. Požadujete-li, abychom využívali technologie, které nejsou schválené společností Microsoft, berete na vědomí a souhlasíte, že nesete výhradní odpovědnost za integritu a bezpečnost vašich zákaznických dat a společnost Microsoft nepřijímá žádnou odpovědnost v souvislosti s užíváním těchto jí neschválených technologií.
- Pokud požádáte o zrušení dříve naplánované služby, společnost Microsoft je oprávněna odečíst si poplatek za zrušení, a to až do výše 100 % ceny služby, pokud zrušení nebo změna plánu nastala na základě oznámení zaslaném méně než 14 dní před prvním dnem poskytování služby.
- Při nákupu doplňkových služeb můžeme pro účel zajištění služby vyžadovat zahrnutí správy poskytování služby.

- Pokud jste si objednali jeden typ služby a chcete jej vyměnit za jiný typ služby, můžete použít ekvivalentní hodnotu na alternativní službu, která je k dispozici v základním balíčku, se souhlasem příslušného správce poskytování služby.
- Software Assurance Benefits 24x7 Problem Resolution Support Incidents (dále jen SA PRS Incidents nebo „SAB“) mohou být převedeny na ekvivalentní hodnotu (stanovená společností Microsoft) a použity na poplatky za podporu v rámci základního balíčku, vhodné složky Inženýrství pro určené produkty a služby (DSE) a/nebo vhodné složky rozšířených služeb a řešení. Váš zdroj poskytování služeb může takové hodnoty a poplatky potvrdit, pokud se uplatňují. Po 30 dnech od data zahájení podpory a/nebo od data několikaletého výročí podpory vám můžeme fakturovat ekvivalentní hodnotu jakéhokoli schodku SAB, který budete chtít takto převést, jak je uvedeno v objednávce práce. Software Assurance Benefits podléhají podmínkám zde uvedeným a podmínkám produktů, mimo jiné včetně Přílohy B o podmínkách produktů. Bližší informace, jako jsou například změny výhody Problem Resolution Support od února 2023, které ovlivní vhodnost základního balíčku nebo vhodných složek vaší smlouvy o poskytování podpory a které mohou mít za následek vyrovnání na odpovídající hodnotu incidentu, jsou dostupné na adrese www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits.
- Některé doplňkové služby nemusí být ve vaší zemi dostupné. Podrobnosti zjistíte od příslušného správce poskytování služby.
- Souhlasíte, že jediný kód jiného subjektu než Microsoft, ke kterému nám poskytnete přístup, je kód, který vlastníte.
- Služby mohou zahrnovat výsledky služeb, poradenství a vedení související s kódem, jehož vlastníkem jste vy nebo společnost Microsoft, nebo přímé poskytování jiných služeb podpory.
- Při poskytování reaktivních služeb neposkytuje společnost Microsoft kromě ukázkového kódu žádný jiný kód.
- Zákazník převezme veškerou odpovědnost a rizika související s implementací a údržbou jakéhokoli kódu poskytnutého při poskytování služeb podpory.
- Mohou existovat minimální požadavky na platformu pro zakoupené služby.
- Služby není možné poskytovat prostřednictvím vašich zákazníků.
- Pokud máte základní balíček s rozšířenou nebo výkonnostní podporou a v případech, kdy jsou návštěvy přímo na pracovišti vzájemně dohodnuté a nejsou předplacené, budeme vám účtovat přiměřené cestovní výdaje a životní náklady.
- Veškeré služby podpory GitHub (GitHub Support Services) poskytuje společnost GitHub, Inc., plně vlastněná dceřiná společnost společnosti Microsoft Corporation. Bez ohledu na jakákoli protichůdná ustanovení ve vaší objednávce práce se na vaše zakoupené služby podpory GitHub bude vztahovat prohlášení o ochraně osobních údajů společnosti GitHub, které je k dispozici na https://aka.ms/github_privacy, dodatek k ochraně osobních údajů a příloha o zabezpečení, které se nachází na adrese https://aka.ms/github_dpa.
- **Podmínky použití** – zákazník nesmí (a licence ho neopravňuje) používat výsledky služeb:
 - způsobem, který je zakázán zákonem, předpisem, vládním nařízením či vyhláškou;
 - způsobem, který porušuje práva ostatních; nebo

- v jakékoli aplikaci nebo v situaci, kdy by použití výsledků služeb mohlo vést k úmrtí nebo vážnému poranění osob či k vážnému fyzickému poškození majetku nebo životního prostředí, vyjma v souladu s níže uvedeným oddílem o vysoce rizikovém užívání.

Vysoce rizikové užívání

- **UPOZORNĚNÍ:** Moderní technologie lze používat novými a inovativními způsoby a zákazník musí zvážit, zda je jeho konkrétní použití těchto technologií bezpečné. Výsledky služeb nejsou navrženy ani určeny pro poskytování podpory při jakémkoli použití, při němž by přerušení služby, vada, chyba nebo jiné selhání výsledků služeb mohlo vést k úmrtí nebo vážnému poranění osob či k vážnému fyzickému poškození majetku nebo životního prostředí (společně dále jen „vysoce rizikové užívání“). V souladu s tím musí zákazník navrhovat a implementovat výsledky služeb tak, aby v případě jakéhokoli přerušení, vady, chyby nebo jiného selhání výsledků služeb nedošlo ke snížení úrovně bezpečnosti osob, majetku nebo životního prostředí pod úroveň, která je rozumná, přiměřená a zákonná, ať už celkově nebo pro konkrétní odvětví. Vysoce rizikové užívání výsledků služeb zákazníkem je na jeho vlastní riziko. Zákazník souhlasí s tím, že bude společnost Microsoft obhajovat, odškodní ji a zprostí odpovědnosti za veškeré škody, náklady a poplatky za právní zastoupení v souvislosti s jakýmkoli nároky vyplývajícími z vysoce rizikového užívání souvisejícího s výsledky služeb, včetně jakýchkoli nároků založených na objektivní odpovědnosti nebo na tom, že společnost Microsoft jednala nedbale při navrhování nebo poskytování výsledků služeb zákazníkovi v souladu se specifikacemi zákazníka. Výše uvedený závazek odškodnění existuje navíc k jakékoli povinnosti obhajoby uvedené ve smlouvě zákazníka a nepodléhá žádným omezením nebo vyloučením odpovědnosti obsaženým v těchto smlouvách.

Další předpoklady mohou být uvedeny v příslušných dokladech.

4.5 Vaše povinnosti

Optimalizace výhod služeb Microsoft Unified Support závisí nejen na plnění povinností vaší firmy uvedených v příslušných dodatcích, ale také na plnění následujících povinností. Pokud následující povinnosti nesplníte, může při poskytování služby docházet k prodlení:

- Jmenujete správce služeb podpory, který je odpovědný za vedení vašeho týmu a řízení všech vašich činností podpory a vnitřních procesů pro odesílání žádostí incidentů podpory nám.
- V závislosti na vašem základním balíčku, jak je popsáno níže, můžete jmenovat kontaktní osoby reaktivní podpory, které jsou zodpovědné za vytváření žádostí o podporu prostřednictvím webové stránky podpory společnosti Microsoft nebo telefonicky. Správci cloudu pro vaše cloudové služby mohou také odesílat žádosti o cloudovou podporu prostřednictvím příslušných portálů podpory.
 - Podpora klíčových funkcí – až deset (10) jmenovaných kontaktních osob.
 - Pokročilá podpora – nejméně padesát (50) jmenovaných kontaktních osob. Můžete mít také nárok na dodatečné kontaktní osoby. Ohledně podrobností se prosím poradte se svým správcem účtů podpory úspěchu zákazníků.
 - Výkonnostní podpora – včetně jmenovaných kontaktních osob dle potřeby.
- Ohledně požadavků na podporu online služeb musíte správci služby Cloud, v případě služeb založených na cloudu, poslat žádosti o podporu prostřednictvím příslušného portálu podpory online služeb.

- Vaše kontaktní osoby reaktivní podpory by měly mít při podávání žádosti o službu základní povědomí o vašem problému a měly by být schopny problém reprodukovat, a tak pomoci společnosti Microsoft problém diagnostikovat a posoudit. Tyto kontaktní osoby by také měly být dobře informované o podporovaných produktech společnosti Microsoft a vašem prostředí produktů Microsoft, aby mohly pomáhat řešit systémové potíže a spolupracovat se společností Microsoft při analýze a řešení požadavků na služby.
- Při odesílání žádosti o službu mohou být požadovány kontakty pro reaktivní podporu, aby bylo možné provádět činnosti určování a řešení problémů, které jsme požadovali. Tyto činnosti mohou zahrnovat trasování sítě, zachycení chybových zpráv, shromáždění informací o konfiguraci, změnu konfigurace produktů, instalaci nových verzí softwaru nebo nových komponent či úpravu procesu.
- Souhlasíte, že ve spolupráci s námi budete plánovat využití vámi zakoupených služeb.
- Souhlasíte, že nás budete informovat o jakýchkoli změnách jmenovaných kontaktních osob uvedených v objednávce práce.
- Vaší povinností je zálohování dat a rekonstrukce ztracených či pozměněných souborů v důsledku katastrofického selhání. Vaší povinností je také implementace postupů nezbytných k zajištění integrity a zabezpečení vašeho softwaru a dat.
- Souhlasíte, že vždy kdy to bude možné, poskytnete odpovědi v rámci průzkumů spokojenosti zákazníků, které vám čas od času můžeme v souvislosti s poskytováním služeb předložit.
- Zodpovídáte také za cestovní náhrady a další výdaje, jež vzniknou vašim zaměstnancům nebo smluvním dodavatelům.
- Můžete být vyzváni správcem poskytování služby ke splnění svých povinností na základě vámi zakoupené služby.
- Při použití cloudových služeb v rámci této podpory musíte buď zakoupit, nebo již mít stávající předplatné nebo datový plán pro příslušnou službu online.
- Pokud máte základní balíček s rozšířenou nebo výkonnostní podporou, souhlasíte, že budete podávat žádosti o proaktivní služby a rozšířená řešení a služby s nezbytnými nebo příslušnými daty nejpozději 60 dní před datem uplynutí období účinnosti příslušné objednávky práce.
- Pokud máte základní balíček s rozšířenou nebo výkonnostní podporou, souhlasíte, že našemu týmu poskytování služby (který je vyžadován na vašem pracovišti) zajistíte v příslušných případech odpovídající přístup k vysokorychlostnímu internetu a telefonu a ke svým interním systémům a diagnostickým nástrojům.

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

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

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