

Služby Microsoft Enterprise Services

Služby podpory a konzultačné služby
Popis služieb

február 2023

Obsah

1	Informácie o tomto dokumente	2
2	Služby podpory	3
2.1	Spôsob zakúpenia	3
2.2	Popis služieb	4
	Proaktívne služby	4
	Reaktívne služby	9
	Správa dodávok služieb	12
2.3	Rozšírené služby a riešenia	14
	Vylepšené určené inžinierske služby	14
	Rýchla odozva Azure	15
	Správa udalostí Azure	16
	Office 365 Engineering Direct	21
	Developer Support	22
	GitHub Engineering Direct	22
	Podpora Mission Critical	22
	Vylepšené riešenia kybernetickej bezpečnosti	23
2.4	Podpora pre viaceré krajiny	28
	Prehľad služieb podpory pre viaceré krajiny	28
	Spôsob zakúpenia	28
	Doplňujúce podmienky pre podporu vo viacerých krajinách	29
2.5	Ďalšie podmienky a požiadavky	30
2.6	Vaše povinnosti	32

1 Informácie o tomto dokumente

Popis služieb podpory a konzultačných služieb Microsoft Enterprise Services obsahuje informácie o profesionálnych službách, ktoré si môžete zakúpiť od spoločnosti Microsoft.

Preštudujte si popisy služieb, ktoré kupujete, vrátane všetkých nutných podmienok, odpretí záruk, obmedzení a vašich povinností. Služby, ktoré si zakúpite, budú uvedené v objednávke prác Enterprise Services (objednávka prác) alebo v inom príslušnom opise služieb, ktorý odkazuje na tento dokument a zahŕňa ho.

Nie všetky služby uvedené v tomto dokumente sú k dispozícii globálne. Podrobné informácie o tom, ktoré služby si môžete zakúpiť vo vašej oblasti, vám poskytne váš zástupca pre služby spoločnosti Microsoft. Dostupné služby podliehajú zmenám.

2 Služby podpory

Jednotné služby podpory spoločnosti Microsoft (služby podpory) sú komplexné riešenia podnikovej podpory, ktoré pomáhajú urýchliť váš prechod do cloudových služieb, optimalizovať vaše IT riešenia a využívať všetky technológie na realizáciu nových obchodných príležitostí pre ľubovoľnú fázu životného cyklu informačných technológií. Medzi služby podpory patria:

- Proaktívne služby na zlepšovanie stavu vašej IT infraštruktúry a prevádzky.
- Správa poskytovania služieb na zjednodušenie plánovania a implementácie
- Nepretržité služby prioritného riešenia problémov na poskytnutie rýchlej odozvy a minimalizáciu výpadkov

2.1 Spôsob zakúpenia

Služby podpory sú k dispozícii ako základný balíček, označený ako rozšírená podpora alebo podpora výkonnosti, alebo ako doplnkové služby alebo rozšírené služby a riešenia, ktoré si možno kúpiť v rámci existujúcej zmluvy základného balíčka uvedenej v objednávke prác na poskytovanie služieb Enterprise, ako je uvedené nižšie.

Položka	Popis
Základný balíček	<p>Kombinácia proaktívnych, reaktívnych a služieb správy dodávok pre komerčne podporované produkty a/alebo služby online spoločnosti Microsoft, ktoré sa používajú vo vašej organizácii. K dispozícii ako podporné balíčky Pokročilý („A“) a Výkonný („P“), ako sú označené v tejto sekcii.</p> <p>Služby zahrnuté v základnom balíku sú v tejto časti označené ako „✓“.</p> <p>V závislosti od vášho základného balíka môžete mať nárok aj na konkrétne vstavané proaktívne služby, ktoré budú uvedené vo vašej objednávke. Budeme s vami spolupracovať na identifikácii týchto služieb pred začatím zmluvy alebo ako súčasť plánovania poskytovania služieb.</p>
Doplnkové služby	<p>Ďalšie služby podpory, vrátane proaktívnych služieb, sú k dispozícii a môžete si ich pridať do základného balíčka počas trvania vašej objednávky a sú v celej tejto časti označené značkou „+“.</p>
Rozšírené služby a riešenia	<p>Podporné služby, ktoré pokrývajú špecifické produkty spoločnosti Microsoft alebo IT systém zákazníka sú k dispozícii a môžete si ich pridať do základného balíka počas trvania vašej objednávky prác a sú v celej tejto časti označené značkou „+“.</p>

Podpora pre viaceré krajiny

Podpora pre viaceré krajiny je poskytovaná na viacerých miestach podpory, ako je to uvedené v objednávke prác (alebo objednávkach prác).

2.2 Popis služieb

V tejto časti sú opísané položky, z ktorých sa skladá váš balík podpory služieb. Rovnako sú tu uvedené služby, ktoré si môžete pridať do základného balíčka alebo pridať počas trvania zmluvy.

Proaktívne služby

Proaktívne služby pomáhajú predchádzať problémom vo vašom prostredí produktov spoločnosti Microsoft a budú naplánované tak, aby pomohli zabezpečiť dostupnosť a dodanie zdrojov počas trvania príslušnej objednávky. K dispozícii sú nasledovné proaktívne služby alebo tie, ktoré sú podrobne uvedené vo vašej objednávke. Dodanie na pracovisku nemusí byť dostupné pre všetky služby a vo všetkých geografických oblastiach. Ak sa služba výslovne nepredáva ako služba na pracovisku, doručenie sa uskutoční na diaľku, ak nie je písomne dohodnuté inak a nie je poskytnutý príplatok.

Služby plánovania

Typy plánovaných služieb	Balíček	
	A	P
Overenie konceptu	+	+

+ - Ďalšia služba, ktorú si môžete zakúpiť.

Overenie konceptu: Program, ktorý poskytuje dôkazy, aby zákazník mohol vyhodnotiť vhodnosť navrhovaného technického riešenia. Dôkazy môžu byť poskytované formou pracovných prototypov, dokumentov a návrhov. Zvyčajne však nejde o služby určené priamo pre prevádzku.

Služby implementácie

Typy služieb implementácie	Balíček	
	A	P
Služby zaradenia (onboarding)	+	+

+ - Ďalšia služba, ktorú si môžete zakúpiť.

Služby zaradenia (onboarding): priama spolupráca so zdrojom spoločnosti Microsoft s cieľom poskytnutia podpory pri nasadzovaní, migrácii, upgradovaní alebo vývoji funkcií. Táto služba môže zahŕňať pomoc pri plánovaní a overovaní spôsobilosti (proof-of-concept) alebo prevádzkovej záťaže použitím produktov spoločnosti Microsoft.

Služby údržby

Typy služieb údržby	Balíček	
	A	P
Vyhodnocovanie na žiadosť	✓	✓
Program vyhodnocovania	+	+
Vyhodnocovanie priamo u zákazníka	+	+
Proaktívne monitorovanie	+	+
Proaktívne prevádzkové programy (POP)	+	+
Program vyhodnocovania rizík a stavu poskytovaný ako služba (RAP ako služba)	+	+

✓ - Zahnuté ako súčasť základného balíčka.

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Vyhodnocovanie na žiadosť: Prístup do samoobsluhy, on-line automatizovaná platforma na posúdenie, ktorá využíva protokol analýzy na analýzu a hodnotenie implementácie technológie Microsoft. Vyhodnocovanie na žiadosť pokrýva obmedzené technológie. Použitie tejto služby hodnotenia si vyžaduje aktívnu službu Azure so zodpovedajúcimi limitmi údajov s cieľom umožniť využívanie služby vyhodnocovania na žiadosť. Spoločnosť Microsoft môže poskytnúť pomoc s cieľom umožniť základné nastavenie služby. V súvislosti s hodnotením na požiadanie je k dispozícii zdroj spoločnosti Microsoft na mieste (až dva dni) a vzdialený zdroj spoločnosti Microsoft (až na jeden deň), ktorý vám pomôže s analýzou údajov a uprednostňovaním odporúčaní podľa vašej zmluvy o poskytovaní služieb. Vyhodnocovanie na žiadosť nemusí byť dostupné vo všetkých oblastiach.

Program vyhodnocovania: vyhodnotenie návrhu, operácií technickej implementácie alebo manažmentu zmien vašich technológií od spoločnosti Microsoft v porovnaní s odporúčanými postupmi spoločnosti Microsoft. Na záver vyhodnotenia bude s vami pracovník spoločnosti Microsoft priamo spolupracovať na riešení možných problémov a poskytne vám správu obsahujúcu technické vyhodnotenie vášho prostredia, ktorá môže zahŕňať plán nápravy.

Vyhodnocovanie priamo u zákazníka: automatické vyhodnocovanie vašej implementácie technológií spoločnosti Microsoft, pri ktorom sa zhromažďujú údaje na diaľku alebo ich zhromažďuje zdroj spoločnosti Microsoft priamo na vašom pracovisku. Spoločnosť Microsoft analyzuje zhromaždené údaje pomocou nástrojov používaných v priestoroch zákazníka a následne vám poskytne správu obsahujúcu zistenia a nápravné odporúčania.

Proaktívne monitorovanie: poskytnutie nástrojov na monitorovanie technických operácií a odporúčaní na vylepšenie vašich procesov manažmentu serverových incidentov. Táto služba pomáha vytvoriť matice incidentov, vykonať vyhodnotenie hlavných incidentov a vytvoriť návrh pre tím udržateľného inžinierskeho vývoja.

Proaktívne prevádzkové programy (POP): vyhodnocovanie vašich procesov plánovania, návrhu, implementácie a prevádzkových procesov spoločne s vašimi zamestnancami v porovnaní

s odporúčanými postupmi spoločnosti Microsoft. Toto vyhodnocovanie sa vykonáva buď priamo vo vašich priestoroch, alebo ho na diaľku vykoná zdroj spoločnosti Microsoft.

Program vyhodnocovania rizík a stavu poskytovaný ako služba (Risk and Health Assessment Program as a Service, RAP as a Service): automatické vyhodnocovanie vašej implementácie technológií spoločnosti Microsoft, pri ktorom sa zhromažďujú údaje na diaľku. Spoločnosť Microsoft analyzuje zhromaždené údaje a následne vytvorí správu obsahujúcu zistenia a nápravné odporúčania. Túto službu možno poskytovať priamo na mieste alebo vzdialene.

Služby optimalizácie

Typy služieb optimalizácie	Baliček	
	A	P
Služby osvojenia		+
Služby zamerané na vývoj	+	+
Správa služieb IT	+	+
Služby zabezpečenia	+	+

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Služby osvojenia: podporné služby osvojenia predstavujú balík služieb, ktoré vám umožňujú vyhodnotiť schopnosť vašej organizácie upraviť, monitorovať a optimalizovať zmeny spojené s nákupom technológií spoločnosti Microsoft. Sem patrí podpora v oblasti vývoja a realizácie vašej stratégie prispôsobovania týkajúceho sa zmien na strane ľudí. Zákazníci majú na podporu ich programu osvojenia prístup k zdrojom s odbornými poznatkami, znalosťami a súvisiacimi postupmi odporúčanými spoločnosťou Microsoft.

Služby zamerané na rozvoj: služby, ktoré pomáhajú vašim zamestnancom pri vytváraní, nasadzovaní a podpore aplikácií vytvorených pomocou technológií spoločnosti Microsoft.

Prehľad služieb vývojárov: ročné zhodnotenie vašich postupov pre tvorbu aplikácií s cieľom pomáhať zákazníkovi s vedením Odporúčaných postupov pre vývoj aplikácií a riešení na platformách Microsoft.

Asistenčná podpora pri vývoji: poskytuje pomoc pri vytváraní a vývoji aplikácií integrujúcich technológie spoločnosti Microsoft na platforme spoločnosti Microsoft, so zameraním na vývojové nástroje a technológie spoločnosti Microsoft, predávaná ako počet hodín uvedený vo vašej objednávke prác.

Správa služieb IT: Balík služieb navrhnutý tak, aby vám pomohol rozvinúť staršie IT prostredie s využitím moderných prístupov pre správu služieb, ktoré umožnia inovácie, flexibilitu, kvalitu a zlepšenie prevádzkových nákladov. Služby modernej správy IT procesov je možné poskytovať prostredníctvom poradenských stretnutí alebo seminárov, či už na diaľku alebo vo vašich priestoroch, aby bolo zaistené, že vaše monitorovanie, správa incidentov a procesy oddelenia služieb sú optimalizované na riadenie dynamiky cloudových služieb pri presune aplikácie alebo služby do cloudu. Spravované IT služby môžu byť prvkom prispôbeného programu služieb podpory, dostupné za dodatočný poplatok a môžu byť definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.

Služby zabezpečenia: Portfólio zabezpečovacích riešení spoločnosti Microsoft zahŕňa štyri hlavné oblasti: identita a zabezpečenie cloudu, mobilita, rozšírená ochrana informácií a zabezpečená infraštruktúra. Služby zabezpečenia umožňujú zákazníkom porozumieť tomu, ako chrániť a inovovať svoju IT infraštruktúru, aplikácie a dáta pred internými a externými hrozbami. Služby zabezpečenia môžu byť prvkom prispôsobeného programu služieb podpory, ktoré sú dostupné za dodatočný poplatok a môžu byť definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.

Vzdelávacie služby

Typy vzdelávacích služieb	Balíček	
	A	P
Vzdelávanie na žiadosť	✓	✓
Webcasty	✓	✓
Prezentácie s názornými ukážkami	+	+
Semináre	+	+

✓ - Zahrnuté ako súčasť základného balíčka.

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Vzdelávanie na žiadosť: Prístup k zbierke online výukových materiálov a online laboratórií z digitálnej platformy workshop knižnice vyvinute spoločnosťou Microsoft.

Webcasty: prístup k webovým školeniam, ktoré organizuje spoločnosť Microsoft a ktoré poskytujú široký výber tém zameraných na podporu a technológie spoločnosti Microsoft, prezentované cez internet.

Prezentácie s názornými ukážkami: krátke interaktívne služby, obvykle jednodňové akcie vo forme prednášky alebo prezentačnej ukážky, ktoré sú venované témam zameraným na produkty a podporu, a ktoré prezentuje zdroj spoločnosti Microsoft buď osobne, alebo online.

Semináre: pokročilé technické školenia, ktoré poskytujú široký výber tém zameraných na podporu a technológie spoločnosti Microsoft, prezentované zdrojom spoločnosti Microsoft buď osobne, alebo online. Semináre možno zakúpiť pre jednotlivých účastníkov alebo ako vyhradenú dodávku pre vašu organizáciu, v závislosti od špecifikácie v objednávke prác. Semináre nemožno bez výslovného písomného povolenia spoločnosti Microsoft nahrávať.

Ďalšie proaktívne služby

Typy ďalších proaktívnych služieb	Balíček	
	A	P
Prispôsobené proaktívne kredity (služby údržby, optimalizácie a vzdelávania)	+	+
Poradca pre technickú podporu		✓

Typy ďalších proaktívnych služieb	Baliček	
	A	P
Proaktívny akcelerátor	+	+
Určené inžinierske služby	+	+

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Prispôbené proaktívne služby: Zapojenie zdrojov spoločnosti Microsoft do poskytovania služieb podľa pokynov zákazníka, osobne alebo online, ktoré nie sú inak popisované v tomto dokumente. Tieto záväzky zahŕňajú služby údržby, optimalizácie a vzdelávania.

Poradca pre technickú podporu (Support Technology Advisor, STA): Služba pre zákazníkov, ktorá poskytuje evaluáciu technológie, čím podporuje obchodné ciele zákazníkov, vrátane, avšak nielen, optimalizácie pracovného zaťaženia, prijatia alebo podpory, ktorá je poskytovaná zdrojom spoločnosti Microsoft. Táto služba môže obsahovať plán a technické usmernenie prispôbené prostrediu zákazníka a jeho obchodným cieľom.

Proaktívny akcelerátor: služba riadená zdrojmi spoločnosti Microsoft pozostávajúca z rozsiahleho súboru aktivít, ktoré vám pomôžu dosiahnuť technický alebo obchodný výsledok podľa cieľov stanovených na elimináciu rizík pripojenia, zvýšenie dostupnosti alebo optimalizáciu výkonnosti jednotlivých riešení. Prostredníctvom programového prístupu zdroj Microsoftu určí súbor aktivít potrebných na nasadzovanie produktov, ktoré môžu zahŕňať okrem iného: vhodnú analýzu medzier, onboarding, optimalizáciu, výmenu poznatkov, validáciu dizajnu a implementačný plán.

Určené inžinierske služby (Designated Engineering, DE): Riešenie (riešenia) vytvorené a založené na výsledkoch, odporúčaných postupoch a zásadách spoločnosti Microsoft, ktoré vám pomôžu urýchliť čas dosiahnutia hodnoty. Vedúci odborník A bude úzko spolupracovať s vaším tímom, poskytne mu dôkladné technické poradenstvo a v prípade potreby využije ďalších odborníkov spoločnosti Microsoft, aby vám pomohol s nasadením a/alebo optimalizáciou vašich riešení od spoločnosti Microsoft. Zahŕňa rôzne služby od hodnotenia a plánovania cez zvyšovanie kvalifikácie a návrh až po konfiguráciu a implementáciu.

Iné proaktívne služby	Baliček	
	A	P
Proaktívne kredity	+	+

Proaktívne kredity: Hodnota výmenných služieb zastúpených kreditmi vo vašej objednávke. Proaktívne kredity je možné vymeniť za niektoré z doplnkových služieb uvedených vyššie, a to za aktuálne sadzby, ktoré vám poskytne váš zástupca pre služby spoločnosti Microsoft. Po zvolení si doplnkovej služby vám odpočítame hodnotu služby zo zostatku kreditov, ktorý je zaokrúhlený na najbližšiu jednotku.

Reaktívne služby

Reaktívne služby pomáhajú predchádzať problémom vo vašom prostredí produktov spoločnosti Microsoft a sú zvyčajne na požiadanie. Nasledujúce reaktívne služby sú v prípade potreby súčasťou aktuálne podporovaných produktov a služieb spoločnosti Microsoft, ak nie je v objednávke uvedené inak. Všetka reaktívna podpora sa poskytuje na diaľku.

Typ reaktívnych služieb	Balíček	
	A	P
Poradná podpora	✓	✓
Podpora pri riešení problémov	✓	✓
Správa reaktívnej podpory	✓	✓
Analýza hlavnej príčiny	+	+
Doplnok pre správu reaktívnej podpory	+	+
Rozšírená podpora s rýchlymi opravami	✓	✓

✓ - Zahrnuté ako súčasť základného balíčka.

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Poradná podpora: Telefonická podpora v prípade krátkodobých (zvyčajne do šesť hodín) a nepredvídateľných problémov pre profesionálov v oblasti IT. Poradenské služby môžu zahŕňať poradenstvo, odporúčania a prenos poznatkov s cieľom pomôcť vám implementovať technológie spoločnosti Microsoft za účelom predchádzania bežným problémom s podporou a zníženia pravdepodobnosti výpadkov systému. Architektúra, vývoj riešení a prispôbenie scenáre sú nad rámec týchto poradenských služieb.

Podpora pri riešení problémov: Táto pomoc pri problémoch s určitými symptómami, ku ktorým dôjde počas používania produktov spoločnosti Microsoft zahŕňa riešenie špecifického problému, chybových hlášok alebo funkčnosti produktov spoločnosti Microsoft. Incidents je možné oznamovať telefonicky alebo poslať prostredníctvom webu. Žiadosti o podporu pri službách a produktoch, ktoré nie sú zahrnuté v príslušnom online portáli podpory služieb, sú spravované v rámci online portálu služieb spoločnosti Microsoft.

Definície závažnosti a odhadované doby spoločnosti Microsoft sú podrobne uvedené v tabuľke odpovedí na incidenty nižšie. Pojem „prvá telefonická odozva“ sa definuje ako prvý neautomatizovaný kontakt prostredníctvom telefónu alebo e-mailu.

Pri riešení zložitých problémov s interoperabilitou produktov rôznych dodávateľov budeme na vašu žiadosť spolupracovať aj s dodávateľmi technológií tretích strán, za podporu svojho produktu však nesie zodpovednosť príslušná tretia strana.

Závažnosť incidentu rozhoduje o úrovni odozvy v rámci spoločnosti Microsoft, odhadovaných časoch odozvy a vašich povinnostiach. Vašou povinnosťou je vyhodnotiť dopad na obchod vašej organizácie pri konzultácii s nami, pričom spoločnosť Microsoft priradí príslušnú úroveň

závažnosti. Po dobu trvania incidentu môžete požiadať o zmenu úrovne závažnosti, pokiaľ bude dopad na obchod vyžadovať zmenu.

Rozšírená podpora odpovede na incident

Rozšírená podpora	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
Štandardný dopad na obchod	<ul style="list-style-type: none"> Stredne závažná strata alebo zhoršenie kvality služieb, možno však pokračovať v práci na primerane zníženej úrovni Vyžaduje pozornosť do štyroch hodín 	<ul style="list-style-type: none"> Prvá telefonická odozva najviac do štyroch hodín v pracovnej dobe¹ Riešenie problémov iba počas pracovnej doby¹ Na požiadanie podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni² 	<ul style="list-style-type: none"> Presné kontaktné údaje osoby zodpovednej za prípad Odozva do 24 hodín Po žiadosti o podporu 24 hodín denne/7 dní v týždni zabezpečíme vhodné zdroje na pokrytie tohto časového úseku²
Kritický dopad na obchod	<ul style="list-style-type: none"> Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať Vyžaduje pozornosť do jednej hodiny 	<ul style="list-style-type: none"> Prvá telefonická odozva do jednej hodiny Priradenie prostriedkov pre kritické situácie po 1 hodine Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni² 	<ul style="list-style-type: none"> Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni² Prístup a odozva osoby s oprávnením na riadenie zmien do štyroch pracovných hodín

¹ Pracovná doba je zvyčajne definovaná od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov. Pracovná doba sa môže vo vašej krajine mierne líšiť.

² Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu z pôvodných 24 hodín/7 dní v týždni.

Podpora výkonnosti v rámci odozvy na incident

Podpora výkonnosti	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
Štandardný dopad na obchod	<ul style="list-style-type: none"> Stredne závažná strata alebo zhoršenie kvality služieb, možno 	<ul style="list-style-type: none"> Prvá telefonická odozva najviac do štyroch hodín v pracovnej dobe¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Po žiadosti o podporu 24 hodín denne/7 dní v týždni zabezpečíme vhodné

Podpora výkonnosti	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
	<p>však pokračovať v práci na primerane zníženej úrovni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vyžaduje pozornosť do štyroch hodín 	<ul style="list-style-type: none"> • Riešenie problémov iba počas pracovnej doby¹ • Na požiadanie podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni² 	<p>zdroje na pokrytie tohto časového úseku²</p>
<p>Kritický dopad na obchod</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať • Vyžaduje sa pozornosť do 30 minút 	<ul style="list-style-type: none"> • Prvá telefonická odozva do 30 minút • Priradenie zdrojov pre kritické situácie do 30 minút alebo menej • Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni² • Prístup k skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft a rýchla eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft³ • Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky 	<ul style="list-style-type: none"> • Vhodná komunikácia s vedúcim manažérom na základe našej požiadavky • Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni² • Rýchly prístup a odpoveď

¹ Pracovná doba je zvyčajne definovaná od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov. Pracovná doba sa môže vo vašej krajine mierne líšiť.

² Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu z pôvodných 24 hodín/7 dní v týždni

³ Nie je k dispozícii vo všetkých miestach podpory alebo pre všetky technológie spoločnosti Microsoft.

Správa reaktívnej podpory: Správa reaktívnej podpory poskytuje dohľad nad incidentmi podpory na účely zaistenia včasného vyriešenia a vysokej kvality poskytovanej podpory. Na správu reaktívnej podpory pre všetky žiadosti o podporu sa bude využívať správa poskytovaných služieb. Nižšie sú uvedené služby, ktoré sú poskytované v rámci príslušného základného balíčka podpory:

Na základe tabuliek uvedených vyššie, pre incidenty so štandardným dopadom na obchod je táto služba dostupná na základe žiadosti zákazníka počas pracovného času, odoslanej zdroju spoločnosti Microsoft, ktorý môže na požiadanie poskytnúť aj aktualizácie eskalácie. Pre incidenty s kritickým dopadom na obchod bude spustený a automaticky vykonaný rozšírený proces eskalácie s cieľom poskytnúť rozšírenú podporu a podporu výkonnosti. Priradený zdroj spoločnosti Microsoft je potom zodpovedný za zaistenie pretrvávajúceho technického pokroku v danej veci a poskytnutie aktualizácií stavu a akčného plánu.

Na rozšírené pokrytie mimo pracovného času si môžete zakúpiť ďalšie hodiny správy reaktívnej podpory.

Analýza hlavnej príčiny: Keď o to výslovne požiadate pred ukončením incidentu, vykonáme štruktúrovanú analýzu možných príčin jediného incidentu alebo série súvisiacich problémov. Budete zodpovedať za spoluprácu s tímom spoločnosti Microsoft tak, že mu poskytnete materiály, ako sú log súbory, sieťové stopy alebo iné diagnostické výstupy. Analýza hlavnej príčiny je k dispozícii len pre určité technológie spoločnosti Microsoft a môžu sa za ňu účtovať dodatočné poplatky.

Doplnková správa reaktívnej podpory: Môžete sa rozhodnúť zakúpiť si ďalšie hodiny správy reaktívnej podpory. Tieto zdroje budú dostupné na diaľku a poskytnú danú službu počas pracovných hodín v časovej zóne, ktorá je písomne dohodnutá. Služby sa poskytujú v angličtine a v prípade dostupnosti môžu byť poskytnuté vo vami používanom jazyku. Táto služba je poskytovaná za predpokladu dostupnosti prostriedkov spoločnosti Microsoft.

Správa dodávok služieb

Správa dodávok služieb (SDM) ju súčasťou služieb podpory, pokiaľ nie je inak uvedené tu alebo v objednávke a je stanovená na základe služieb podpory základného balíčka, ktorý ste si zakúpili. Pri zakúpení doplnkových služieb alebo rozšírených služieb a riešení získate doplnkové služby správy dodávok služieb.

Rozšírená podpora a podpora výkonnosti: Služby SDM sa poskytujú digitálne prostredníctvom určeného správcu kont pre zákaznícky úspech. Tento zdroj môže fungovať buď na diaľku alebo v mieste vášho umiestnenia.

Rozsah správy dodávok služieb – podrobnosti

Nasledovné služby SDM sú dostupné tak, ako je uvedené v zakúpenom základom balíčku:

Typy služieb poskytovaných správou dodávok služieb	Balíček	
	A	P
Prispôsobenie organizácie zákazníka	✓	✓
Spravidca aktualizáciami produktov, služieb a zabezpečenia spoločnosti Microsoft	✓	✓
Vývoj a správa programov	✓	✓
Zaradenie do služby Unified Support	✓	✓
Program Cloud Success	✓	✓

Typy služieb poskytovaných správou dodávok služieb	Balíček	
	A	P
Spravovanie výkonných vzťahov	✓	✓
Doplnková správa dodávok služieb	+	+
Správa dodávok služieb v priestoroch zákazníka	+	+

✓ - Zahrnuté ako súčasť základného balíčka.

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Povolenie organizácie zákazníkom: Usmernenia a informácie poskytnuté menovanému správcovi služieb podpory o tom, ako spravovať využívanie služieb Unified Support a pripraviť vás na používanie digitálnych a reaktívnych služieb Unified Support.

Spríevodca aktualizáciami produktov, služieb a zabezpečenia spoločnosti Microsoft: Informácie zdieľané s vami o dôležitých pripravovaných funkciách a zmenách produktov a služieb, ako aj bulletiny zabezpečenia pre technológie spoločnosti Microsoft.

Vývoj a správa programov: Aktivity určené na plánovanie, navrhovanie a správu služieb programu podpory vo vašej organizácii, ktoré vám pomôžu získať vyššiu hodnotu z investícií do technológií a služieb spoločnosti Microsoft.

Rozšírená podpora a podpora výkonnosti: Spoločnosť Microsoft vám môže odporučiť rôzne služby, ktoré vám pomôžu dosiahnuť kľúčové obchodné a technologické výsledky, pričom využijú možnosti zahrnuté v základnom balíku, ako aj doplnkové služby, ktoré si môžete zakúpiť.

Zaradenie do služby Unified Support: Aktivity na podporu vášho zaradenia do služby Unified Support, vrátane zavedenia a podpory samoobslužných schopností v rámci on-line portálu podpory, s cieľom zabezpečiť včasné využívanie služieb Unified Support.

Program Cloud Success: Zahŕňa plánovanie a poskytovanie služieb, ktoré vám pomôžu dosiahnuť špecifické výsledky v oblasti cloudu, čo vám umožní urýchliť implementáciu, prijatie a realizáciu hodnoty cloudových technológií spoločnosti Microsoft.

Spravovanie výkonných vzťahov: Súbor aktivít, ktoré zabezpečujú, že tím technickej podpory spoločnosti Microsoft je v súlade so strategickými prioritami vašej organizácie a angažuje sa v kľúčových rozhodovacích orgánoch v oblasti podnikania a technológií.

Doplnková správa dodávok služieb: Môžete si zvoliť kúpu ďalších vlastných SDM zdrojov na poskytovanie správy dodávok služieb ako súčasť vopred stanoveného rozsahu prác, ktoré nie sú výslovne podrobne opísané v tomto dokumente. Tieto zdroje môžu fungovať buď na diaľku alebo priamo na vašom pracovisku. Táto služba je poskytovaná za predpokladu dostupnosti zdrojov spoločnosti Microsoft.

Správa dodávok služieb v priestoroch zákazníka: Je možné požiadať o návštevy vášho správcu kont vo vašich priestoroch. Na jednotlivé návštevy sa môže vzťahovať dodatočný poplatok. Táto služba je poskytovaná za predpokladu dostupnosti zdrojov spoločnosti Microsoft. V prípade doručenia na pracovisko sa uplatňujú nižšie uvedené obmedzenia.

2.3 Rozšírené služby a riešenia

Okrem služieb, ktoré sa poskytujú ako súčasť základného balíčka alebo ako doplnkové služby, je možné si dokúpiť aj nasledovné rozšírené služby a riešenia. Rozšírené služby a riešenia sú k dispozícii za dodatočný poplatok a môžu byť definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.

Služba	Balíček	
	A	P
Vylepšené určené inžinierske služby	+	+
Rýchla odozva	+	+
Správa udalostí Azure	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+
Developer Support	+ ¹	+ ¹
GitHub Engineering Direct	+	+
Podpora pre Mission Critical	+	+
Služby podpory pre kybernetickú bezpečnosť	+	+

+ - Ďalšie služby, ktoré si môžete zakúpiť.

+¹ - Doplnková služba, ktorú je možné zakúpiť si v obmedzenom stanovenom rozsahu.

Vylepšené určené inžinierske služby

Vylepšené určené inžinierske služby (Enhanced Designated Engineering, EDE): Prispôbená služba, ktorá zákazníkom poskytuje hĺbkové a priebežné technické zapojenie s komplexnými scenármi. Rozsah tejto ponuky zodpovedá potrebám a požadovaným výsledkom zákazníka tým, že poskytuje prideleného inžiniera, ktorý získa hlboké znalosti o prostredí alebo riešení zákazníka a podporuje obchodné ciele zákazníka, okrem iného vrátane optimalizácie pracovného zaťaženia, prijatia alebo podpory.

Služby EDE možno zakúpiť ako vopred definované ponuky alebo ako blok vlastných hodín, ktoré môžu byť použité na dosiahnutie rozsahom stanovených proaktívnych služieb.

Keď sú zakúpené ako hodiny, EDE prevádzkové hodiny sa odpočítavajú z vášho celkového počtu zakúpených hodín podľa toho, ako sú využité a dodané.

Vopred definované ponuky EDE sú navrhnuté na mieru vášmu prostrediu a aby pomohli dosiahnuť požadovaný výsledok. Tieto ponuky zahŕňajú v štandardnom prevedení aj vopred určené proaktívne služby.

Služby EDE sú zamerané na nasledujúce oblasti:

- pomoc pri udržaní obsiahleho prehľadu o aktuálnych a budúcich požiadavkách vašej firmy a konfigurácii vášho prostredia informačných technológií za účelom optimalizácie výkonu

- dokumentovať a poskytovať vám odporúčania týkajúce sa používania výstupov zo služieb súvisiacich s podpornými službami (napríklad vyhodnotení možností poskytovania podpory, kontrol stavu, seminárov a programov na vyhodnocovanie rizík)
- zabezpečiť konzistenciu vašich činností v rámci nasadzovania a prevádzky s plánovanými a aktuálnymi implementáciami technológií spoločnosti Microsoft
- zlepšiť technické a prevádzkové zručnosti vašich pracovníkov poskytujúcich IT
- pomôcť vyvinúť a implementovať stratégie, ktoré pomôžu predchádzať budúcim incidentom a zvýšiť systémovú dostupnosť vašich zahrnutých technológií spoločnosti Microsoft
- pomôcť určiť hlavnú príčinu opakovaných incidentov a poskytnúť odporúčania na prevenciu ďalších narušení príslušných technológií spoločnosti Microsoft

Bez ohľadu na to, ako si služby EDE zakúpite, stanovuje sa ich priorita a pridelujú sa na základe zmluvy medzi zmluvnými stranami počas úvodného stretnutia. Príslušné informácie sa zdokumentujú v rámci plánovania poskytovania služieb. V prípade zákazníkov z viacerých krajín musia byť služby EDE priradené v čase uzavretia zmluvy určitým lokalitám

Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby

- Pre podporu vašich služieb EDE sa vyžaduje aktuálna zmluva programu Microsoft Unified Support services. Ak uplynie doba účinnosti vašej zmluvy programu Microsoft Unified Support services alebo ak bude vypovedaná, vaša služba EDE bude vypovedaná k rovnakému dátumu.
- EDE služby sú dostupné v bežnej pracovnej dobe (od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov).
- Služby EDE podporujú konkrétne produkty a technológie spoločnosti Microsoft, ktoré s vami boli dohodnuté a sú uvedené vo vašej objednávke.
- Služby EDE sa poskytujú pre jedno určené miesto poskytovania podpory uvedené v objednávke práce, a to priamo na danom mieste.

Rýchla odozva Azure

Rýchla odozva Azure: Rýchla odozva Azure poskytuje zrýchlenú reaktívnu podporu pre vaše cloudové služby nasmerovaním podpory incidentov k technickým odborníkom a poskytuje eskalačnú cestu do cloudu pre prevádzkové tímy, ako sa to vyžaduje.

Pre služby rýchlej odozvy Azure pre vaše komponenty Microsoft Azure je potrebné oznámiť incident cez portál cloudových služieb. Vaša požiadavka na podporu riešenia problémov bude priamo smerovaná do nosnej fronty rýchlej odozvy Azure, ktorú tvorí určený tím inžinierov s odbornými znalosťami cloudových služieb. Aby mal tento tím základné znalosti o vašom nasadení, musíte poskytnúť dokumentáciu o základnom nasadení komponentov Azure a topológiu databázy, ako aj plány škálovania a vyvažovania zaťaženia, ak sú k dispozícii. Zatiaľ čo incidenty môžu vyžadovať zdroje od profesionálov štandardnej podpory na riešenie problémov, tím rýchlej odozvy Azure zostáva aj naďalej primárne zodpovedný za incidenty 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365 dní v roku.

Pre komponenty Azure je doba odozvy pre podporu riešenia problémov uvedená v nasledovnej tabuľke a nahrádza všetky predpokladané časy podpory odozvy v základnom balíku. Rýchla odozva sa nevzťahuje na Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, Universal Print, testovacia základňa pre M365 alebo. Microsoft Mesh.

Zakúpenie služby rýchlej odozvy Azure závisí od dostupnosti zdrojov. Viac informácií o dostupnosti vám poskytnú váš správca kont pre zákaznícky úspech.

Závažnosť rýchlej odozvy Azure a odpovede	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
<p>Kritický dopad na obchod</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať • Vyžaduje sa pozornosť do 15 minút 	<p>Prvá telefonická odozva do 15 minút</p> <p>Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Prístup k skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft²</p> <p>Rýchla eskalácia prevádzkovým tímom cloudu v spoločnosti Microsoft</p> <p>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p>	<p>Oznámenie situácie vašim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p> <p>Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p>

¹ Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu z pôvodných 24 hodín/7 dní v týždni

² Podpora riešenia problémov v rámci rýchlej odozvy Azure je dostupná iba v angličtine a japončine.

Správa udalostí Azure

Správa udalostí Azure od spoločnosti Microsoft (Azure Event Management, „AEM“): AEM poskytuje zlepšenú proaktívnu a reaktívnu podporu v priebehu kritických obchodných udalostí zákazníkov.

Kritická obchodná udalosť v rozsahu pôsobnosti tejto ponuky sa definuje ako krátke, zákazníkom očakávané obdobie vysokého obchodného vplyvu a/alebo najvyššieho dopytu zákazníka, ktoré si vyžaduje vyššiu úroveň dostupnosti a výkonnosti služieb. Kritické obchodné udalosti môžu byť reaktívne kryté až 5 kalendárnych dní po sebe; zákazníci sa môžu rozhodnúť zakúpiť si toľko kritických obchodných udalostí, koľko je potrebné, aby nasledovali po sebe a pokryli celé trvanie predpokladaného dopytu, ak je tento čas dlhší ako 5 po sebe nasledujúcich kalendárnych dní.

Správa udalostí Azure závisí od dostupnosti zdrojov, podrobnosti o dostupnosti si vyžiadajte od svojho obchodného manažéra pre úspech zákazníkov. Podpora sa nebude poskytovať s výnimkou kritických obchodných udalostí, ktoré boli vopred naplánované a písomne potvrdené najmenej 8 kalendárnych týždňov pred začiatkom udalosti, pokiaľ sa so spoločnosťou Microsoft nedohodnete inak. Spoločnosť Microsoft môže podľa vlastného uváženia obmedziť rozsah hodnotenia pred udalosťou, ak sa rozhodne prijať udalosť, ktorá nebola oznámená dostatočne vopred.

AEM podporuje kritické obchodné udalosti, používajú základné služby Microsoft Azure. Každá udalosť sa vzťahuje na jedno riešenie Azure, ak zákazník potrebuje podporu viacerých riešení Azure, musí si zakúpiť ďalšie udalosti. Riešenie Azure je definované ako súbor predplatných Azure a zdrojov Azure, ktoré sa

pripájajú k spoločnému obchodnému výsledku s cieľom poskytovať zákazníkom produkty alebo služby. Spoločnosť Microsoft vyhodnotí riešenie zákazníka počas obdobia hodnotenia pred udalosťou a zákazníkovi písomne oznámi identifikované riziká.

V rámci aktivít pred udalosťou spoločnosť Microsoft:

- posúdi a oboznámi sa s vaším riešením
- identifikuje možné problémy a riziká ovplyvňujúce prevádzkyschopnosť a stabilitu
- vykoná posúdenia kapacity a odolnosti na platforme Azure

Spoločnosť Microsoft poskytne písomnú dokumentáciu o výsledkoch svojho hodnotenia vrátane opatrení na zmiernenie možných rizík ovplyvňujúcich dobu prevádzky a stabilitu.

V prípade cloudových riešení Azure by sa žiadosti o podporu súvisiace s incidentmi počas udalosti mali podávať prostredníctvom portálu Microsoft Azure, pričom sa v opise prípadu uvedie AEM.

Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
<p>Kritický dopad na obchod</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať • Vyžaduje sa pozornosť do 15 minút 	<p>Prvá telefonická odozva do 15 minút a rýchla eskalácia v rámci spoločnosti Microsoft²</p> <p>Priradenie zdrojov pre kritické situácie do 30 minút alebo menej.</p> <p>Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Prístup ku skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft a rýchla eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft</p> <p>Zapojenie inžinierov podpory, ktorí poznajú konfiguráciu vášho riešenia. Ak je to vhodné, môžu títo inžinieri pomáhať a usmerňovať proces správy incidentov</p> <p>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p>	<p>Oznámenie situácie vašim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p> <p>Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p>

¹ Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne reagovať, aby spoločnosť Microsoft mohla pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu 24 hodín/7 dní v týždni.

² Riešenie služieb podpory UEM je dostupné iba v angličtine

Spoločnosť Microsoft poskytne po udalosti dodatočné zhrnutie všetkých prípadov otvorených počas okna reaktívnej podpory a zabezpečí vyriešenie týchto prípadov.

Pre zákazníkov služby Microsoft Cloud for Retail:

Správa udalostí pre zákazníkov Microsoft Cloud for Retail poskytuje rozšírenú proaktívnu a reaktívnu podporu počas kritických obchodných udalostí zákazníkov služby Microsoft Cloud for Retail.

Táto ponuka podporuje len udalosti zákazníkov, ktorí si zakúpili licenciu Microsoft Cloud for Retail. Táto ponuka podporuje len nasledujúce riešenia služby Microsoft Cloud for Retail: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (ukážka – názov sa môže zmeniť), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, analytiky Azure Synapse. Spoločnosť Microsoft z času na čas uverejňuje podmienky produktu pre uvedené riešenia na adrese <http://microsoft.com/licensing/contracts> (alebo na nástupníckej lokalite, ktorú určí spoločnosť Microsoft).

Kritická obchodná udalosť v rozsahu pôsobnosti tejto ponuky sa definuje ako krátke, zákazníkom očakávané obdobie vysokého obchodného vplyvu a/alebo najvyššieho dopytu zákazníka, ktoré si vyžaduje vyššiu úroveň dostupnosti a výkonnosti služieb. Kritické obchodné udalosti môžu byť reaktívne kryté až 5 kalendárnych dní po sebe; zákazníci sa môžu rozhodnúť zakúpiť si toľko kritických obchodných udalostí, koľko je potrebné, aby nasledovali po sebe a pokryli celé trvanie predpokladaného dopytu, ak je tento čas dlhší ako 5 po sebe nasledujúcich kalendárnych dní.

Táto ponuka závisí od dostupnosti zdrojov, podrobnosti o dostupnosti si vyžiadajte od svojho obchodného manažéra pre úspech zákazníkov. Podpora sa nebude poskytovať s výnimkou kritických obchodných udalostí, ktoré boli vopred naplánované a písomne potvrdené najmenej 8 kalendárnych týždňov pred začiatkom udalosti.

Spoločnosť Microsoft vyhodnotí riešenie zákazníka počas obdobia hodnotenia pred udalosťou a zákazníkovi písomne oznámi identifikované riziká.

V rámci aktivít pred udalosťou spoločnosť Microsoft:

- posúdi a oboznámi sa s vaším riešením, ako je uvedené vyššie
- identifikujte možné problémy a riziká ovplyvňujúce prevádzkyschopnosť a stabilitu
- vykoná posúdenia kapacity a odolnosti na platforme Azure
- Poskytne usmernenia o najlepších postupoch v odvetví od určených technických a prevádzkových zdrojov

Spoločnosť Microsoft poskytne písomnú dokumentáciu o výsledkoch svojho hodnotenia vrátane odporúčaných opatrení a osvedčených postupov v odvetví na zmiernenie možných rizík a problémov ovplyvňujúcich dobu prevádzky a stabilitu.

Ak udalosť zahŕňa cloudové riešenie Azure, žiadosti o podporu súvisiace s incidentmi Azure počas udalosti by sa mali podávať prostredníctvom portálu Microsoft Azure, pričom sa v opise prípadu uvedie AEM.

Ak udalosť zahŕňa cloudové riešenie D365 alebo M365, počas udalosti by sa mali požiadavky na služby súvisiace s udalosťou podávať prostredníctvom Centra riešení vrátane výberu produktu, v ktorom sa problém vyskytol, a v prípade požiadaviek súvisiacich s riešením D365 v rámci plánu podpory „Udalosť D365“.

Pre produkty Azure:

Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
<p>Kritický dopad na obchod</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať • Vyžaduje sa pozornosť do 15 minút 	<p>Prvá telefonická odozva do 15 minút a rýchla eskalácia v rámci spoločnosti Microsoft²</p> <p>Priradenie zdrojov pre kritické situácie do 30 minút alebo menej.</p> <p>Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Prístup ku skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft a rýchla eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft</p> <p>Zapojenie inžinierov podpory, ktorí poznajú konfiguráciu vášho riešenia. Ak je to vhodné, môžu títo inžinieri pomáhať a usmerňovať proces správy incidentov</p> <p>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p>	<p>Oznámenie situácie vašim vedúcim manažérom podľa požiadavky</p> <p>Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni¹</p> <p>Rýchly prístup a odpoveď</p>

¹ Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne reagovať, aby spoločnosť Microsoft mohla pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu 24 hodín/7 dní v týždni.

² Riešenie služieb podpory AEM je dostupné iba v angličtine

V prípade všetkých ostatných produktov sa reakcie na incidenty zosúladiť s nasledujúcim:

Rozšírená podpora	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
Štandardný dopad na obchod	<ul style="list-style-type: none"> Stredne závažná strata alebo zhoršenie kvality služieb, možno však pokračovať v práci na primerane zníženej úrovni Vyžaduje pozornosť do štyroch hodín 	<ul style="list-style-type: none"> Prvá telefonická odozva najviac do štyroch hodín v pracovnej dobe¹ Riešenie problémov iba počas pracovnej doby¹ Na požiadanie podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni² 	<ul style="list-style-type: none"> Presné kontaktné údaje osoby zodpovednej za prípad Odozva do 24 hodín Po žiadosti o podporu 24 hodín denne/7 dní v týždni zabezpečíme vhodné zdroje na pokrytie tohto časového úseku²
Kritický dopad na obchod	<ul style="list-style-type: none"> Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať Vyžaduje pozornosť do jednej hodiny 	<ul style="list-style-type: none"> Prvá telefonická odozva do jednej hodiny Priradenie prostriedkov pre kritické situácie po 1 hodine Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni² 	<ul style="list-style-type: none"> Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni² Prístup a odozva osoby s oprávnením na riadenie zmien do štyroch pracovných hodín

¹ Pracovná doba je zvyčajne definovaná od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov. Pracovná doba sa môže vo vašej krajine mierne líšiť.

² Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu z pôvodných 24 hodín/7 dní v týždni.

Podpora výkonnosti v rámci odozvy na incident

Podpora výkonnosti	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
Štandardný dopad na obchod	<ul style="list-style-type: none"> Stredne závažná strata alebo zhoršenie kvality služieb, možno však pokračovať v práci na primerane zníženej úrovni 	<ul style="list-style-type: none"> Prvá telefonická odozva najviac do štyroch hodín v pracovnej dobe¹ Riešenie problémov iba počas pracovnej doby¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Po žiadosti o podporu 24 hodín denne/7 dní v týždni zabezpečíme vhodné zdroje na pokrytie tohto časového úseku²

Podpora výkonnosti	Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
	<ul style="list-style-type: none"> Vyžaduje pozornosť do štyroch hodín 	<ul style="list-style-type: none"> Na požiadanie podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni² 	
Kritický dopad na obchod	<ul style="list-style-type: none"> Strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať Vyžaduje sa pozornosť do 30 minút 	<ul style="list-style-type: none"> Prvá telefonická odozva do 30 minút Priradenie zdrojov pre kritické situácie do 30 minút alebo menej Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni² Prístup k skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft a rýchla eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft³ Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky 	<ul style="list-style-type: none"> Vhodná komunikácia s vedúcim manažérom na základe našej požiadavky Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni² Rýchly prístup a odpoveď

¹ Pracovná doba je zvyčajne definovaná od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov. Pracovná doba sa môže vo vašej krajine mierne líšiť.

² Ak nezaistíte primerané zdroje alebo nebudete dostatočne rýchlo reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť podporu z pôvodných 24 hodín/7 dní v týždni

³ Nie je k dispozícii vo všetkých miestach podpory alebo pre všetky technológie spoločnosti Microsoft.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: poskytuje rozšírenú podporu pre kľúčovú pracovnú záťaž vášho nájomníka alebo nájomníkov produktov Microsoft Office 365, ktorá zahŕňa prioritný prístup k technickému tímu Office 365. Táto služba bude k dispozícii uvedenému nájomníkovi alebo nájomníkom za dodatočný poplatok a je definovaná v prílohe uvedenej vo vašej objednávke prác.

Developer Support

Developer Support: poskytuje hlbšiu proaktívnu technickú podporu založenú na znalostiach o cloude počas životného cyklu vývoja aplikácií pre zákazníckych vývojárov, ktorí budujú, nasadzujú a podporujú aplikácie na platforme spoločnosti Microsoft.

Developer Support predstavuje komplexnú podporu, ktorá zákazníkom pomôže v oblastiach ako sú architektúra cloudu, vyhodnotenie zraniteľnosti, riešenia ALM/DevOps, životný cyklus vývoja zabezpečenia, recenzie kódov, výkonnosť a monitorovanie, modernizácia aplikácií, implementácia, riadenie školení a testovanie „internet of things (IoT)“. Technická podpora Developer Support je k dispozícii za dodatočný poplatok.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: Poskytuje zákazníkom prioritný prístup k určenému tímu podpory GitHub a menovanému inžinierovi spoľahlivosti zákazníkov GitHub (Customer Reliability Engineer, CRE), ktorý dôkladne pozná vaše prostredie GitHub. Okrem toho sú súčasťou ponuky GitHub Engineering Direct aj štvrtročné revízie vrátane proaktívneho poradenstva založeného na kontrolách stavu a analýze požiadaviek.

Podpora Mission Critical

Podpora pre Mission Critical: poskytuje vyššiu úroveň podpory pre definovanú skupinu produktov a online služieb spoločnosti Microsoft, ktoré tvoria súčasť vášho dôležitého obchodného riešenia, ako je to uvedené vo vašej objednávke prác. Podpora pre Mission Critical (Support for Mission Critical, SfMC) poskytuje prispôbený program služieb podpory, je k dispozícii za dodatočný poplatok a je definovaná v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác. Pre podporu vašich služieb SfMC sa vyžaduje aktuálna zmluva programu Microsoft Unified Support. Ak uplynie doba účinnosti vašej zmluvy programu Microsoft Unified Support alebo ak bude vypovedaná, vaša služba SfMC bude vypovedaná k rovnakému dátumu.

Vylepšené riešenia kybernetickej bezpečnosti

Vylepšené riešenia kybernetickej bezpečnosti: poskytujú špecializovanú pomoc súvisiacu s kybernetickou bezpečnosťou pri reaktívnych aj proaktívnych scenároch (ďalej len „služby podpory kybernetickej bezpečnosti“). Tieto služby pomáhajú znižovať riziko cielených kybernetických útokov, lepšie sa pripraviť na krízové situácie v oblasti zabezpečenia alebo vyšetriť a vyriešiť aktívnu bezpečnostnú hrozbu. Ďalšie podrobnosti týkajúce sa služieb podpory kybernetickej bezpečnosti vám poskytne váš manažér pre úspech zákazníkov (Customer Success Account Manager, CSAM).

Služby podpory kybernetickej bezpečnosti je možné zakúpiť ako jednu alebo viacero z nižšie uvedených vopred definovaných ponúk. Ak sa predávajú ako blok hodín v rámci vopred definovanej ponuky, hodiny služieb podpory kybernetickej bezpečnosti sa potom odpočítavajú od celkového počtu zakúpených hodín, ktoré boli využité a dodané.

Služby podpory kybernetickej bezpečnosti sa označujú ako proaktívne alebo reaktívne. Bez ohľadu na to, ako si služby podpory kybernetickej bezpečnosti zakúpite, stanovuje sa ich priorita a pridelujú sa na základe zmluvy medzi zmluvnými stranami počas úvodného stretnutia. Príslušné informácie sa zdokumentujú v rámci plánovania poskytovania služieb.

Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby

- Pre podporu vašich služieb podpory kybernetickej bezpečnosti sa vyžaduje aktuálna zmluva programu Microsoft Unified Support. Ak uplynie doba účinnosti vašej zmluvy programu Microsoft Unified Support alebo ak bude vypovedaná, vaša služba podpory kybernetickej bezpečnosti bude vypovedaná k rovnakému dátumu.
- Všetky služby podpory v oblasti kybernetickej bezpečnosti trvajú minimálne päť (5) dní, s výnimkou „Workshopu - cvičenia na riešenie krízových situácií a reakcie na ne“, ktorý trvá tri (3) dni, a „Jednodňovej služby vzdialenej reakcie na incidenty v oblasti kybernetickej bezpečnosti“, ktorá trvá jeden deň, teda 32 služobných hodín. Na dokončenie zákazky môžu byť potrebné ďalšie dni. Spoločnosť Microsoft bude so zákazníkom spolupracovať na určení potrebných dodatočných dní, ktoré sa budú nakupovať v množstvách po piatich (5) dňoch (osem (8) hodín denne)
- Služby podpory kybernetickej bezpečnosti sú k dispozícii počas pracovných hodín (definované ako 08:00 až 17:00, okrem sviatkov a víkendov).
- Služby podpory kybernetickej bezpečnosti podporujú konkrétne produkty a technológie spoločnosti Microsoft, ktoré s vami boli dohodnuté a sú uvedené vo vašej objednávke prác.
- Služby podpory kybernetickej bezpečnosti sa poskytujú pre jedno určené miesto poskytovania podpory uvedené v objednávke práce, a to priamo na danom mieste.
- Služby podpory kybernetickej bezpečnosti sa poskytujú na diaľku, pokiaľ nie je vopred písomne dohodnuté inak. Ak sú návštevy na mieste vzájomne odsúhlasené a nie sú uhradené vopred, budeme vám fakturovať primerané cestovné výdavky a výdavky na stravu.
- Služby podpory kybernetickej bezpečnosti sa poskytujú len v anglickom jazyku.
- Spoločnosť Microsoft sa spolieha na možnosť preskúmať koncové body zákazníka na prítomnosť nekalej aktivity pomocou nižšie opísaných nástrojov (vrátane vlastníckych systémov spoločnosti Microsoft). Schopnosť spoločnosti Microsoft dosiahnuť ciele zákazníka závisí od toho, či zákazník tieto nástroje správne a plne nasadí. Potreba ďalších nástrojov môže vyplývať z informácií, ktoré sa zistia počas tohto preskúmania.

Služby podpory kybernetickej bezpečnosti vám bude poskytovať tím zdrojov podpory spoločnosti Microsoft, ktorý môže zahŕňať:

- vášho manažéra účtu zákaznickej podpory Unified Support (Customer Support Account Manager, CSAM);
- tím bezpečnostných expertov spoločnosti Microsoft (ďalej len „inžinieri“) s hlbokými znalosťami v oblasti kybernetickej bezpečnosti a reakcie na incidenty a
- za výnimočných okolností, keď môžu byť potrebné špecifické zručnosti, špecializovaných zákazníckych inžinierov spoločnosti Microsoft.

Ako službu využiť:

- Pre reaktívne scenáre:
 - o Otvorte prípad reaktívnej podpory prostredníctvom webových portálov alebo telefonicky, pričom upozorníte na potenciálny bezpečnostný incident
 - o Vykoná sa počiatočné vyšetrenie a v prípade potreby sa môže odporučiť úplné vyšetrenie prostredia.
 - o Spoločnosť Microsoft použije na úplne dodanie reaktívnych služieb rôzne stratégie a metodiky v závislosti od povahy incidentu. Spoločnosť Microsoft so zákazníkom prekonzultuje začiatok vyšetrenia, aby určila počiatočné ciele, a potom bude zákazníka pravidelne kontaktovať počas celého zapojenia, aby prediskutovala aktualizácie týchto cieľov a ďalšie rozhodnutia týkajúce sa vyšetrenia. Zákazník prijme všetky podstatné rozhodnutia o stratégii vyšetrenia. Reaktívne služby spoločnosti Microsoft môžu zahŕňať činnosti spoločnosti Microsoft uvedené v tabuľke nižšie, avšak zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že pri poskytovaní reaktívnych služieb môže spoločnosť Microsoft podľa potreby upraviť svoj prístup s cieľom pomôcť zákazníkovi pri vyšetrení potenciálneho bezpečnostného incidentu:

Služba	Rozsah pôsobnosti na vysokej úrovni (ďalej len „oblasti pôsobnosti“)
Incident kybernetickej bezpečnosti Odpoveď	<p>Vzdialené, reaktívne vyšetrenie lokálnych prostredí Windows po bezpečnostnom incidente. Hodnotenie zahŕňa pracovné stanice, servery a radiče domén, ako aj prostredia Linux podľa uváženia tímu.</p> <p>Hodnotenie poskytuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vyhľadávanie hrozieb a forenzná analýza strojov v oblasti záujmu • Spätná analýza podozrivých súborov • Vlastné spravodajstvo o hrozbách • Hodnotenie konfigurácie zabezpečenia služby Active Directory • Sprievodný materiál ku krokom na zamedzenie šírenia útokov v scenároch aktívneho útoku, ak je to relevantné

	<p>K dispozícii je aj „Vzdialená reakcia na kybernetické bezpečnostné incidenty“, čo je jednodňové školenie s rovnakým rozsahom a aktivitami pre 4-členný tím v trvaní len 8 hodín. Možno zakúpiť vopred na zálohu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Poznámka: Podpora na mieste je k dispozícii, ak si zákazník zakúpi službu „Reakcia na kybernetické bezpečnostné incidenty – na mieste“ a závisí od dostupnosti zdrojov.</i>
--	--

<p>Office 365 – Incident Odpoveď</p>	<p>Vzdialené, reaktívne vyšetrovanie prostredí Office 365/Azure AD (AAD) vrátane jedného nájomcu O365 po bezpečnostnom incidente.</p> <p>Hodnotenie poskytuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vyšetrovanie podozrivých používateľov a potenciálne ohrozených účtov • Preskúmanie kľúčových dátových bodov v rámci služieb O365 • Posúdenie bezpečnostných komponentov architektúry O365 • Odporúčania týkajúce sa riadenie rizík na ochranu služieb O365 • Vlastný profil hrozieb vysoko rizikových používateľov • Sprievodný materiál ku krokom na zamedzenie šírenia útokov v scenároch aktívneho útoku, ak je to relevantné
---	--

<p>Operácie kybernetickej bezpečnosti Služba</p>	<p>Vzdialené, proaktívne hodnotenie hrozby a kontrola stavu zabezpečenia. Hodnotenie zahŕňa pracovné stanice, servery a radiče domén podporované nástrojmi Defender for Endpoint (MDE) a Defender for Identity (MDI).</p> <p>Hodnotenie poskytuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obmedzenú forenznú analýzu strojov v oblasti záujmu • Analýzu podozrivých súborov • Vlastné spravodajstvo o hrozbách • Hodnotenie konfigurácie zabezpečenia služby Active Directory
---	---

<p>Workshop – Cvičenie na zvládanie bezpečnostnej krízy a reakcie na ňu</p>	<p>Vzdialený proaktívny workshop, ktorý poskytuje trojdňové (3) interaktívne školenie na pochopenie krízových situácií v oblasti bezpečnosti a spôsobov reakcie v prípade bezpečnostného incidentu.</p>
--	---

Výstupy

Pre „Workshop – Cvičenie na zvládanie bezpečnostnej krízy a reakcie na ňu“:

- Digitálny pracovný zošit pre účastníkov

Pre všetky ostatné výstupy:

- na požiadanie výstupný dokument vo formáte Microsoft PowerPoint, ktorý pripraví dodávateľský tím a do ktorého zhrnie kľúčové zistenia z vyšetrovania, ktoré môžu zahŕňať posúdenie rizika a/alebo odporúčania na nápravu;
- výstupná prezentácia pre zákazníka s cieľom informovať ho o položkách opísaných vo výstupnej prezentácii
- Ak je to technicky možné a existujú podporné údaje, dokument s časovou osou, ktorý identifikuje a dokumentuje umiestnenie príslušných podporných údajov a súborov analyzovaných v priebehu zákazky.

Poskytujú sa aj služby „odpovede na incident v oblasti kybernetickej bezpečnosti“ a „služba kybernetickej bezpečnosti“:

- Prístrojový panel Microsoft PowerBI zobrazujúci technické informácie týkajúce sa zistení, s výnimkou zriedkavých prípadov, keď ho z technických dôvodov nemožno vygenerovať.

Dodávky (ako sú definované vyššie) budú dodané do desiatich (10) kalendárnych dní od ukončenia zákazky na riešenie kybernetických bezpečnostných incidentov, pokiaľ sa zákazník nerozhodne tieto dodávky neprijat'. Rozhodnutie zákazníka neprijat' dodávky nie je za žiadnych okolností zavinené spoločnosťou Microsoft a akákoľvek povinnosť spoločnosti Microsoft dodat' uvedené dodávky zaniká 10 kalendárnych dní po poslednom dni zákazky, pokiaľ sa spoločnosť Microsoft a zákazník vzájomne nedohodnú inak.

Nezahrnuté služby

Spoločnosť Microsoft bude poskytovať služby podpory kybernetickej bezpečnosti s odbornosťou a zručnosťou; žiadne ustanovenie tejto zmluvy však neposkytuje záruku, že služby podpory kybernetickej bezpečnosti odhalia alebo identifikujú všetky bezpečnostné alebo sieťové hrozby, zraniteľné miesta alebo narušenia, dešifrujú alebo obnovia údaje, obnovia prevádzku alebo vrátia kontrolu nad systémami zákazníka, pokiaľ došlo k neoprávnenému prístupu alebo prevzatiu kontroly. Akákoľvek oblasť, ktorá nie je výslovne uvedená v časti „Oblasť v rozsahu pôsobnosti“, je mimo rozsahu pôsobnosti. Oblasti mimo rozsahu služieb podpory kybernetickej bezpečnosti zahŕňajú okrem iného nasledujúce:

- analýza sieťových zariadení
- komplexná analýza koncových bodov so staršími (nepodporovanými) operačnými systémami
- podpora dešifrovania zašifrovaných súborov alebo hostiteľov vrátane poskytovania vlastných dešifrovačov
- určenie útočníka vrátane identity, motívov alebo pôvodu
- licencie na produkty (či už spoločnosti Microsoft alebo inej spoločnosti), okrem skúšobných verzií produktov, podľa dostupnosti
- hardvér používaný počas analýzy

- neustále alebo nepretržité bezpečnostné monitorovanie, monitorovanie po ukončení objednávky prác a/alebo monitorovanie mimo štandardného pracovného času od 8.00 do 17.00 hod. pacifického štandardného času (alebo iného časového pásma podľa vzájomnej dohody).
- preskúmanie zdrojového kódu
- technický a/alebo architektonický návrh IT systémov
- pomoc pri súdnych sporoch alebo podporné služby vrátane znaleckého posudku alebo akejkoľvek činnosti na splnenie dôkazných noriem pre právnu prípustnosť na súde
- zabezpečenie podnikových aplikácií
- riadenie jednotlivých projektov
- testovacie činnosti
- vyhľadávanie a inventarizácia majetku
- príprava dokumentov RFI alebo RFP pre jednotlivé projektové iniciatívy, ktoré môžu byť identifikované v procese dodávania zákazky
- poskytovanie akýchkoľvek regulovaných služieb alebo činností. Spoločnosť Microsoft nemá v akejkoľvek krajine, štáte alebo provincii licenciu ani certifikát ako súkromný vyšetrovateľ, právny poradca alebo audítor a nie je najatá na poskytovanie regulovaných vyšetrovacích služieb, právneho poradenstva, poradenských služieb v oblasti auditu alebo vnútornej kontroly alebo inžinierskych služieb, ktoré by si vyžadovali osobitné licencie.
- práca cez víkendy, pokiaľ ich neurčí a neschváli vedúci dodávky inžiniera

Zodpovednosti zákazníka

- V prípade potreby poskytnúť účty Azure AD len v cloude s oprávneniami globálneho správcu.
- Použiť prevádzkové riešenie na vzdialené nasadenie požadovaných nástrojov na riešenie incidentov (napr. SCCM, Active Directory GPO alebo iné).
- Nasadiť špecializované analytické nástroje, ktoré určil a poskytol tím pre poskytovanie služieb podpory kybernetickej bezpečnosti spoločnosti Microsoft. Nástroje potrebné pre každú príslušnú zákazku podrobne popíše dodávateľský tím a zákazník (1) vykoná testovanie, aby sa uistil, že nástroje neovplyvnia spoľahlivosť alebo dostupnosť akýchkoľvek zariadení zákazníka, a (2) nainštaluje nástroje v súlade s rozsahom poskytnutým spoločnosťou Microsoft.
- Zákazníci by si mali nezávisle overiť, či sa na služby podpory kybernetickej bezpečnosti spoločnosti Microsoft vzťahuje ich prípadná poisťovacia zmluva.
- Ak zákazník požiada, aby sa služby kybernetickej bezpečnostnej podpory poskytovali v produkčnom prostredí zákazníka alebo s produkčnými údajmi, potom pred tým, ako spoločnosť Microsoft začne v tomto prostredí a/alebo s týmito údajmi pracovať, musí zákazník (1) poskytnúť spoločnosti Microsoft primerané pokyny a zdroje dohľadu zákazníka pre interakciu s týmto prostredím a/alebo údajmi a (2) zabezpečiť, aby mal platnú zálohu takéhoto prostredia a/alebo údajov.
- Úplné oprávnenie pre pracovníkov, ktorí reagujú na bezpečnostné incidenty, aby mohli plne využívať forenzné vyšetrovacie procesy a postupy, ktoré používajú ako súčasť svojich štandardných protokolov, bez záťaže vytvorenej tretími stranami, ako sú napríklad iní dodávatelia na riešenie incidentov. Akékoľvek zlyhanie zákazníka plne oprávniť spoločnosť Microsoft na vykonávanie svojej práce môže mať za následok oneskorenie služby alebo neadekvátne výsledky.

- V prípade cvičenia na zvládanie bezpečnostnej krízy a reakcie na ňu zákazník súhlasí s tým, že so všetkými materiálmi alebo nahrávkami, ktoré vzniknú ako výsledok tohto cvičenia, sa bude zaobchádzať ako s dôvernými informáciami, ktoré sa použijú len na interné obchodné účely zákazníka a nebudú sa distribuovať, zobrazovať ani inak prenášať žiadnej tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Microsoft. Okrem toho zákazník nezmení, neodstráni ani neskryje žiadne upozornenia vrátane upozornení na práva duševného vlastníctva v uvedenom materiáli.

2.4 Podpora pre viaceré krajiny

Prehľad služieb podpory pre viaceré krajiny

V spojení s balíkmi Microsoft Unified Enterprise podpora viacerých krajín poskytuje podporu na viacerých miestach podpory, ako je to uvedené v objednávke prác (alebo objednávkach prác). Nasleduje opis štruktúry podpory pre viaceré krajiny:

- **Hostiteľ:** Toto je miesto podpory, kde ste v objednávke prác uzavreli zmluvu na služby Microsoft Unified Support. Toto bude primárne miesto poskytovania podpory vášho správcu kont pre úspech zákazníka.
- **Zo servera ku klientovi:** Toto je miesto poskytovania podpory určené vo vašej objednávke prác ako miesto využívania služieb Microsoft Unified Enterprise, ktoré sa líši od hostiteľského miesta, a máte nárok na služby, ktoré si zakúpite alebo objednáte pre dané miesto.

Spôsob zakúpenia

Tento SCSD popisuje dostupné služby podpory pre viaceré krajiny. Konkrétne služby a ich rozsah, ak je uplatniteľný, bude uvedený v príslušnej objednávke prác podľa miesta podpory.

Služby opísané v tomto dokumente môžu byť doručené na vaše miesto/-a podpory určené v hostiteľskej objednávke prác a môžu byť prípadne alokované hostiteľom, ako súčasť vašej zmluvy na služby podpory Microsoft Unified Enterprise s nasledujúcimi úpravami:

- **Služby základného balíka:** Pokiaľ nie je uvedené inak, služby základného balíka (označené ako „✓“) budú k dispozícii na určených miestach podpory alebo podľa toho, ako sú priradené pre jednotlivé miesta podpory hostiteľom v jeho objednávke prác.
- **Reaktívne služby:** Reaktívne služby môžu byť poskytované na diaľku aj do iných miest, ako je miesto hostiteľa.
- **Správa dodávok služieb (SDM):** Ako je uvedené vo vašej objednávke prác, SDM môžu byť doručené na určené hostiteľské miesto/-a a miesto/-a zo servera ku klientovi. Dostupnosť služieb SDM, ktoré sú zahrnuté vo vašom základnom balíku, prideli hostiteľ a bude spravovať hostiteľský správca kont pre zákaznícky úspech. Dodávka SDM bude obmedzená na pracovné hodiny miesta hostiteľa. Pri zakúpení doplnkových služieb alebo rozšírených služieb a riešení sa môžu vyžadovať doplnkové služby SDM.

- **Doplňkové SDM:** Ďalšie zdroje SDM môžu byť zakúpené pre hostiteľské miesto/-a podpory alebo miesto/-a zo servera ku klientovi, ako je uvedené v objednávke prác, a budú doručené na určené miesto podpory. Závisí od dostupnosti zdrojov a vyššie uvedeného.

Dostupnosť voliteľných služieb (tých, ktoré sú označené „+“ vo vyššie uvedených tabuľkách) je nasledovná:

- **Proaktívne služby**
 - Možno budete mať nárok na proaktívne služby v rozsahu, ktorý bude uvedený na vašej objednávke prác a budú k dispozícii na mieste/-ach podpory špecifikovaných vo vašej objednávke prác, okrem krajín, ktoré sú výnimkou.
- **Služby údržby – analýza základných príčin:** Zakúpené služby budú k dispozícii zamestnancom na určenom/-ých mieste/-ach podpory.
- **Poradca pre technickú podporu (Support Technology Advisor, STA):** Služby STA budú k dispozícii na mieste/-ach podpory, ako sú uvedené vo vašej objednávke prác, okrem krajín, ktoré sú výnimkou a podliehajú dostupnosti zdrojov.
- **Rozšírené služby a riešenia:** Všetky rozšírené služby a riešenia je možné zakúpiť na použitie na hostiteľských miestach alebo miestach zo servera ku klientovi. Použitie podľa dostupnosti. Môžu platiť ďalšie obmedzenia.
- Ostatné zakúpené služby podpory budú k dispozícii na mieste/-ach podpory určených vo vašej objednávke prác.

Doplňujúce podmienky pre podporu vo viacerých krajinách

Okrem týchto podmienok a požiadaviek uvedených tu a v objednávke prác je naše poskytovanie služieb, ako je uvedené v tomto dokumente, založené na nasledujúcich predpokladoch a domnienkach:

- Zamestnancom v neurčených miestach poskytovania podpory môžeme povoliť, aby sa podieľali na proaktívnych službách poskytovaných na diaľku, ktoré boli zakúpené pre hostiteľské miesto podpory alebo miesto podpory zo servera ku klientovi a určené v objednávke prác. Takáto účasť bude povolená podľa uváženia spoločnosti Microsoft.
- Proaktívne kredity je možné vymieňať iba medzi hostiteľskými miestami podpory a miestami podpory zo servera ku klientovi uvedenými v objednávke prác, pokiaľ nie je uvedené inak. Všetky výmeny sa uskutočnia na základe súčasných mien a sadzieb proaktívnych kreditov v príslušných miestach podpory. Aktuálne sadzby vám môže poskytnúť zástupca pre služby spoločnosti Microsoft. Akékoľvek výmeny vedúce k zlomkovým proaktívnym kreditom sa zaokrúhlia smerom nahor na najbližšiu jednotku. Proaktívne kredity sa nemôžu vymieňať za alebo od krajín, ktoré sú výnimkou.
- Zákazník nesie výlučnú zodpovednosť za akékoľvek daňové povinnosti, ktoré vzniknú v dôsledku distribúcie alebo výmeny zakúpených služieb podpory medzi hostiteľskými miestami podpory a miestami podpory zo servera ku klientovi.
- Zmeny alebo výmeny služieb vykonané počas doby platnosti objednávky prác môžu vyžadovať písomnú zmluvu.

- **Konsolidovaná fakturácia:** Pokiaľ nie je uvedené inak, na splatnú sumu bude vystavená jedna faktúra zahŕňajúca všetky služby pre všetky miesta podpory uvedené vo vašej objednávke prác. Dane budú vychádzať z evaluácie signatára spoločnosti Microsoft a vášho hostiteľského miesta. Zákazník nesie výlučnú zodpovednosť za všetky ďalšie splatné dane.
- **Výnimky z konsolidovanej fakturácie:** Služby zakúpené na dodávku v Indickej republike, Čínskej ľudovej republike, Čínskej republike (Taiwan), Čínskej republike (Hong Kong), Kórejskej republike, Japonsku, Novom Zélande, Macau a Austrálii (**všetky krajiny, ktoré sú výnimkou**) musia mať samostatný zoznam objednávky prác, v ktorom sú uvedené služby, ktoré sa majú dodať na danom mieste podpory. Služby budú fakturované na príslušné miesto podpory a budú zahŕňať všetky príslušné miestne dane.

2.5 Ďalšie podmienky a požiadavky

Microsoft Unified Support services sa poskytujú na základe nasledujúcich predpokladov a domniek.

- Základný balík reaktívnych služieb sa poskytuje na diaľku na miesto (-a) vami určených kontaktných osôb pre podporu. Pokiaľ nebude stanovené inak v písomnej forme, všetky ostatné služby sa poskytujú na diaľku na vašich pracovisku (-ách) označenom (-ých) alebo uvedenom (-ých) vo vašej objednávke prác.
- Základný balík reaktívnych služieb sa poskytuje v angličtine a v prípade možnosti vo vami hovorenom jazyku. Pokiaľ sa vaša spoločnosť s nami nedohodne inak v písomnej forme, všetky iné služby sa poskytujú v jazyku, ktorým sa hovorí v mieste poskytovania služieb spoločnosti Microsoft, alebo v angličtine.
- Pokiaľ nie je v objednávke prác alebo v dodatku k tomuto popisu služieb stanovené inak, či ak to nie je výslovne vylúčené na webovej lokalite Microsoft softvérových a online službách, ktoré ste si zakúpili na základe deklarovateľných licenčných záznamov a zmlúv a/alebo ID fakturačného účtu v prílohe A vašej objednávky práce a ktoré sú určené v podmienkach používania produktov, ako ich spoločnosť Microsoft príležitostne zverejňuje na adrese <http://microsoft.com/licensing/contracts> (poskytujeme podporu pre všetky verzie komerčne vydávaných a všeobecne dostupných produktov spoločnosti Microsoft uvedených v dokumente Zoznam produktov) ktorý spoločnosť Microsoft priebežne zverejňuje na adrese <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Ak nie je v priloženom dodatku uvedené inak, podpora pre predbežné vydania a beta verzie produktov sa neposkytuje.
- Všetky služby vrátane akýchkoľvek doplnkových služieb zakúpených počas doby účinnosti objednávky prác podpory a ako jej súčasť prepadnú, ak nebudú využité počas doby účinnosti príslušnej objednávky prác.
- Plánovanie služieb závisí od dostupnosti zdrojov a ak nebude splnená požiadavka minimálneho počtu registrovaných účastníkov, semináre môžu byť zrušené.
- Na základe vašej požiadavky môžeme získať prístup k vášmu systému prostredníctvom pripojenia na diaľku s cieľom analyzovať problémy. Naši pracovníci budú pristupovať len k systémom, ku ktorým im poskytnete oprávnenia. Na využitie asistencie formou pripojenia na diaľku nám musíte poskytnúť príslušný prístup a potrebné vybavenie.
- Niektoré služby môžu vyžadovať, aby sme ukladali vaše zákaznicke údaje, spracovávali ich a pristupovali k nim. V takom prípade používame technológie schválené spoločnosťou

- Microsoft, ktoré spĺňajú požiadavky našich zásad a procesov ochrany údajov. Ak nás požiadate, aby sme používali technológie neschválené spoločnosťou Microsoft, uvedomujete si a súhlasíte s tým, že nesiete výhradnú zodpovednosť za integritu a zabezpečenie svojich zákazníckych údajov a že spoločnosť Microsoft nepreberá žiadnu zodpovednosť v súvislosti s používaním technológií schválených iným subjektom ako Microsoft.
- Ak požiadate o zrušenie predtým naplánovanej služby, spoločnosť Microsoft je oprávnená účtovať si poplatok za zrušenie, a to až do výšky 100 % z ceny služby, pokiaľ zrušenie alebo preplánovanie nastane na základe oznámenia menej ako 14 dní pred prvým dňom dodávky.
 - Pri nákupe doplnkových služieb môžeme požadovať zahrnutie správy poskytovania služieb, aby sme uľahčili ich doručenie.
 - Ak ste si objednali jeden typ služby a prajete si ho zmeniť na iný typ služby, môžete použiť ekvivalentnú hodnotu pre alternatívnu službu, ktorá je k dispozícii v základnom balíčku ak s tým bude súhlasiť váš manažér poskytovania služieb.
 - Nie všetky doplnkové služby sú dostupné aj vo vašej krajine. Podrobné informácie vám poskytne dodávateľ služieb.
 - Súhlasíte, že jediný kód iného subjektu ako Microsoft, ku ktorému nám poskytnete prístup, je kód, ktorý vlastníte.
 - Môže to zahŕňať výstupy zo služieb, poradenstvo a vedenie súvisiace s kódom, ktorý vlastníte vy alebo spoločnosť Microsoft, alebo priame poskytovanie či iné služby podpory.
 - Pri poskytovaní reaktívnych služieb spoločnosť Microsoft neposkytuje žiaden kód akéhokoľvek druhu s výnimkou vzorkového kódu.
 - Zákazník preberá všetku zodpovednosť a riziká súvisiace so zavedením a udržiavaním akéhokoľvek kódu poskytnutého pri výkone služieb podpory.
 - Na zakúpené služby sa môžu vzťahovať minimálne požiadavky na platformu.
 - Vaším zákazníkom nemožno takto sprostredkovane poskytovať služby.
 - Ak máte zakúpený balíček rozšírenej podpory alebo podpory výkonnosti a ak sú návštevy na mieste vzájomne odsúhlasené a nie sú uhradené vopred, budeme vám fakturovať primerané cestovné výdavky a výdavky na ubytovanie a stravu.
 - Služby GitHub Support Services poskytuje spoločnosť GitHub, Inc., stopercentná dcérska spoločnosť spoločnosti Microsoft Corporation. Bez ohľadu na akékoľvek protichodné ustanovenia vo vašej objednávke sa na vaše obstaranie služieb GitHub Support Services vzťahuje Vyhlásenie o ochrane osobných údajov GitHub dostupné na https://aka.ms/github_privacy a Dodatok o ochrane údajov GitHub a Dodatok o bezpečnosti na https://aka.ms/github_dpa.
 - Ďalšie predpoklady môžu byť stanovené v príslušných dodatkoch.

2.6 Vaše povinnosti

Optimalizácia výhod služieb Microsoft Unified Support je podmienená tým, že okrem povinností stanovených v príslušných dodatkoch si budete plniť aj nasledujúce povinnosti. Ak si tieto povinnosti nespĺníte, môže pri poskytovaní služby dochádzať k omeškaniam:

- Vyberiete si správcu podporných služieb, ktorý bude zodpovedať za vedenie vášho tímu a bude riadiť všetky vaše aktivity podpory a interné procesy na odoslanie žiadostí o služby podpory k nám.
- V závislosti od vášho základného balíčka, ako je uvedené nižšie, môžete vybrať kontaktné osoby s aktívnou podporou, ktoré môžu vytvárať žiadosti o podporu prostredníctvom webovej stránky podpory spoločnosti Microsoft alebo telefonicky. Správcovia Cloudu daných služieb tiež môžu predkladať žiadosti o podporu pre služby cloudu na portáli podpory príslušnej služby.
 - Hlavná podpora – až desať (10) vymenovaných kontaktných osôb.
 - Pokročilá podpora – minimálne päťdesiat (50) vymenovaných kontaktných osôb. Môžete mať nárok aj na viac kontaktov. Viac informácií vám poskytne váš správca kont pre zákaznícky úspech.
 - Podpora výkonu – zahŕňa vymenované kontaktné osoby podľa potreby.
- V prípade požiadaviek na podporu online služieb musia administrátori pre cloud pre vaše služby založené na cloudových službách odosielať žiadosti o podporu prostredníctvom príslušného online portálu na podporu služieb.
- Pri odosielaní požiadavky na službu by mali vaše reaktívne podporné kontakty poskytnúť základné informácie o probléme, s ktorými sa stretávate, a mali by vedieť reprodukovať problém s cieľom pomôcť spoločnosti Microsoft pri diagnostikovaní a vyriešení problému. Tieto kontaktné osoby by mali byť tiež informované o podporovaných produktoch spoločnosti Microsoft a o prostredí spoločnosti Microsoft s cieľom pomôcť vyriešiť systémové problémy a pomôcť spoločnosti Microsoft pri analýze a riešení požiadaviek na služby.
- Pri odosielaní požiadavky na službu by mali vaše reaktívne podporné kontakty môžu byť požiadané, aby vykonali stanovenie problému a činnosti riešenia podľa našich požiadaviek. Tieto činnosti môžu zahŕňať trasovanie siete, záznam chybových hlásení, zhromažďovanie informácií o konfigurácii, zmenu konfigurácií produktov, inštaláciu nových verzií softvéru alebo nových súčastí či úpravu procesov.
- Súhlasíte s tým, že v spolupráci s nami budete plánovať využívanie služieb na základe zakúpenej služby.
- Súhlasíte s tým, že nám oznámite všetky prípadné zmeny určených kontaktných osôb uvedených v objednávke.
- Vašou povinnosťou je zálohovanie údajov a rekonštrukcia stratených alebo pozmenených súborov v dôsledku katastrofických zlyhaní. Vašou povinnosťou je tiež implementácia postupov nevyhnutných na zaistenie integrity a zabezpečenie vášho softvéru a údajov.
- Súhlasíte s tým, že pokiaľ to bude možné, poskytnete vždy odpovede v rámci prieskumov spokojnosti zákazníkov, ktoré vám môžeme priebežne predkladať v súvislosti s danými službami.

- Zodpovedáte za všetky cestovné náklady a ďalšie výdavky, ktoré vzniknú vašim zamestnancom alebo zmluvným dodávateľom.
- Váš manažér poskytovania služieb vás môže požiadať o splnenie ďalších povinností týkajúcich sa zakúpených služieb.
- Keď používate služby cloudu ako súčasť tejto podpory, musíte si buď zakúpiť alebo mať existujúce predplatné alebo dátový plán pre príslušnú online službu.
- Ak máte balík rozšírenej podpory alebo podpory výkonnosti, súhlasíte s tým, že požiadate o proaktívne služby a vylepšené riešenia spoločne s potrebnými/príslušnými údajmi budete predkladať najmenej 60 dní pred dátumom uplynutia doby účinnosti príslušnej objednávky prác.
- Ak máte balík rozšírenej podpory alebo podpory výkonnosti, súhlasíte s tým, že nášmu tímu poskytovania služieb (ak sa vyžaduje jeho prítomnosť v priestoroch zákazníka) poskytnete prístup k svojim interným systémom a diagnostickým nástrojom a ak je to potrebné, aj primeraný prístup k telefónu a vysokorýchlostnému internetu.

© 2023 Microsoft Corporation. Všetky práva vyhradené. Akékoľvek používanie alebo distribuovanie týchto materiálov bez výslovného povolenia spoločnosti Microsoft Corp. je prísne zakázané.

Microsoft a Windows sú registrované ochranné známky spoločnosti Microsoft Corporation v Spojených štátoch alebo v ďalších krajinách. Názvy skutočných spoločností a produktov uvedené v tomto dokumente môžu byť ochrannými známkami ich príslušných vlastníkov.