

Usluge Microsoft Enterprise

Opis usluga
podrške i konsaltinga

Jul 2021

Sadržaj

1	Informacije o ovom dokumentu.....	2
2	Usluge Microsoft Professional.....	3
	2.1 Usluge planiranja	3
	2.2 Usluge primjene	3
	2.3 Usluge održavanja	3
	2.4 Usluge optimizacije	3
	2.5 Obrazovne usluge	3
3	Usluge konsaltinga	4
	3.1 Kako da kupite	4
	3.2 Prilagođene usluge konsaltinga	4
	3.3 Usluge konsaltinga u paketu	5
	3.4 Opis usluga	5
	3.4.1 Usluge planiranja.....	5
	3.4.2 Usluge primjene.....	7
	3.4.3 Usluge optimizacije	7
	3.5 Odricanja odgovornosti i ograničenja	7
	3.6 Vaše odgovornosti	8
4	Usluge podrške.....	9
	4.1 Kako da kupite	9
	4.2 Opis usluga	10
	4.2.1 Proaktivne usluge.....	10
	4.2.2 Reaktivne usluge	14
	4.2.3 Upravljanje pružanjem usluga.....	18
	4.3 Poboljšane usluge i rješenja	20
	4.3.1 Dodijeljeni inženjering za podršku.....	20
	4.3.2 Brz odgovor.....	21
	4.3.3 Podrška za projektante	22
	4.3.4 Podrška za stavke neophodne za poslovanje	23
	4.4 Dodatni uslovi i odredbe	23
	4.5 Vaše odgovornosti	25

1 Informacije o ovom dokumentu

Opis usluga za podrške i konsaltinga za usluge Microsoft Enterprise vam pruža informacije o profesionalnim uslugama koje možete kupiti od korporacije Microsoft.

Pročitajte opise usluga koje kupujete, uključujući preduslove, odricanja odgovornosti, ograničenja i vaše obaveze. Usluge koje kupujete se navode na radnom nalogu za usluge Enterprise (radni nalog) ili u drugoj važećoj izjavi o uslugama koja obuhvata ovaj dokument pozivanjem na isti.

Nijesu sve usluge koje su navedene u ovom dokumentu dostupne globalno. Detalje o tome koje su usluge dostupne za kupovinu na vašoj lokaciji zatražite od svog predstavnika Microsoft usluga. Dostupnost usluga je podložna promjeni.

2 Usluge Microsoft Professional

Usluge Microsoft Professional vam pomažu da brže ostvarite profit od ulaganja u tehnologiju. Ove usluge su dostupne tokom faza planiranja, primjene, održavanja u životnom ciklusu tehnologije i pružaju rješenja za podatke, mobilnost, produktivnost i računarska rješenja za lokalnu, hibridnu IT i infrastrukturu u oblaku. Microsoft pruža proaktivne usluge u sljedećim kategorijama:

2.1 Usluge planiranja

Usluge planiranja pružaju procjene i preglede trenutnog okruženja infrastrukture, podataka, primjene i bezbjednosti koje vam pomažu u planiranju oporavka, nadogradnje, migracije ili primjene rješenja na osnovu željenih rezultata.

2.2 Usluge primjene

Usluge primjene pružaju tehničku stručnost i stručnost u upravljanju projektima čime se ubrzavaju dizajn, migracija, nadogradnja i primjena tehnoloških rješenja korporacije Microsoft.

2.3 Usluge održavanja

Usluge održavanja pomažu da se spriječe problemi u Microsoft okruženju i obično se planiraju prije isporuke usluge da bi se obezbijedila dostupnost resursa.

2.4 Usluge optimizacije

Usluge optimizacije služe za to da obezbijede optimalno korišćenje tehnoloških inovacija u koje je klijent uložio. Ove usluge mogu da obuhvataju daljinsko administriranje usluga u oblaku, optimizaciju usvajanja funkcija Microsoft proizvoda za krajnje korisnike i pružanje sveobuhvatnog pristupa za pitanja bezbjednosti i identiteta.

2.5 Obrazovne usluge

Usluge obuke pružaju obuke koje vam pomažu da poboljšate radne sposobnosti i tehničku stručnost osoblja podrške i koje se obezbjeđuju na vašoj lokaciji, na mreži ili u vidu obuke na zahtjev.

3 Usluge konsaltinga

Usluge konsaltinga u okviru usluga Enterprise (usluge konsaltinga) su angažmani na nivou projekta kojima se obezbjeđuju usluge planiranja, usvajanja i primjene rješenja da bi klijenti brže ostvarili profit od ulaganja u IT sektor. Ti angažmani obuhvataju usluge, zasnovane na Microsoft proizvodima i tehnologijama, u oblasti rješenja za digitalnu strategiju, arhitekturu, planiranje, nadogradnje, migraciju, primjenu, razvoj aplikacija i uvid u podatke.

3.1 Kako da kupite

Usluge konsaltinga su dostupne u vidu angažmana na nivou projekta, prilagođenih angažmana sa određenim opsegom ili u vidu paketa usluga sa unaprijed određenim opsegom kao što je navedeno u nastavku:

Usluga	Definicija
Prilagođene usluge konsaltinga	Prilagođeni angažman sa opsegom usluga koji odgovara određenom klijentu, vremenske ose i/ili kontrolne tačke za jedinstvena rješenja.
Usluge konsaltinga u paketu	Angažman sa rješenjima kojima je opseg unaprijed određen da bi mogla da se primijene na više uobičajenih poslovnih scenarija.

Legenda: ↗ označava stavke koje možete vidjeti navedene na radnom nalogu.

3.2 Prilagođene usluge konsaltinga

U nastavku su navedena dostupna rješenja prilagodljivih usluga. Radni nalog za Enterprise usluge (ESWO) ili opis poslova (SOW) navodi opseg prilagođenih usluga konsaltinga.

Aplikacije i infrastruktura – Računarstvo u oblaku je ključna stavka u digitalnoj transformaciji bilo koje organizacije.

Usluge modernih Microsoft aplikacija omogućavaju vam da brže pružite proizvod uz manje rizične modernizacije i integracije aplikacija, ali i da iskoristite prednosti oblaka i lakše ostvarite interakciju sa klijentima preko bilo kog uređaja, koristeći više kanala.

Uz Cloud Productivity rješenja pomažemo organizacijama u planiranju, primjeni i sticanju znanja radi poboljšanja komunikacije, saradnje i učvršćivanja odnosa sa klijentima. Na taj način organizacije dobijaju uvid u poslovanje i jasno vide koliko vrijedi uložiti u Office 365.

Podaci i vještačka inteligencija (AI) – Najvažnija odlika modernog poslovanja je mogućnost konverzije podataka u vještačku inteligenciju (AI) koja obezbjeđuje prednost u odnosu na konkurenciju. Microsoft Business Insights rješenja pomažu projektantima i organizacijama u korišćenju vještačke inteligencije, jer omogućavaju sveobuhvatni nadzor predviđanja, primjene i podrške za rješenja u poslovnim i IT organizacijama. Tako sveobuhvatan nadzor pruža uvid u podatke pomoću proizvoda kao što su Azure Database Power BI, Office, i SQL Server.

Poslovne aplikacije – Pomoć za poslovne aplikacije u okruženjima povezanih podataka koja omogućava korišćenje vještačke inteligencije i poslovnog obavještavanja, kao i digitalizaciju funkcija

koje su od suštinskog značaja za poslovanje, uključujući odnose procesa prodaje, ljudstva i talenata, rada i korisničke službe.

Korporacija Microsoft nudi niz usluga konsaltinga za Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement koji obuhvata prodaju, pružanje usluga i marketing i time pomaže klijentima da unovče odnose sa klijentima uvođenjem digitalne inteligencije u sve ponude. Usluge konsaltinga za Microsoft Dynamics 365 Unified Operations pomažu klijentima da ubrzaju razvoj optimizacijom radnih procesa i donošenjem odluka zasnovanih na podacima na globalnom nivou.

Moderno radno mjesto – U sklopu transformacije radnog mjesta, korporacija Microsoft može da modernizuje vaše okruženje i da svim stručnjacima u vašem preduzeću obezbijedi prave alatke za veću produktivnost.

Naše ponude konsalting usluga za uređaje i mobilnost omogućavaju rukovodiocima preduzeća i IT sektora da razviju i primijene strategije za upravljanje uređajima i mobilnošću na nivou preduzeća i tako obezbijede jače i sadržajnije odnose sa zaposlenima i klijentima. Usluge centra podataka i infrastrukture u oblaku se takođe bave tehnologijom, ljudstvom i procesima da bi IT sektorima olakšale pretvaranje centara podataka u strateške poslovne resurse, prilagođene njihovim specifičnim poslovnim potrebama. Uz

usluge koje se bave pitanjima bezbjednosti i identiteta, nudimo i strategije i rješenja koja pomažu u zaštiti IT infrastrukture, aplikacija i podataka od prijetnji iznutra i spolja.

3.3 Usluge konsaltinga u paketu

Korporacija Microsoft nudi usluge konsaltinga za mnoštvo uobičajenih poslovnih scenarija i te usluge su zasnovane na iskustvu u planiranju i primjeni Microsoft proizvoda, tehnologija i procesa. Usluge u nastavku se nude u unaprijed definisanom opsegu rada, u određenom vremenskom periodu i po odgovarajućoj cijeni.

3.4 Opis usluga

3.4.1 Usluge planiranja

🔗 **Usluge arhitekture:** Procjena očekivanih rezultata usvajanja usluga na mreži koja obezbjeđuje smjernice, planiranje i oporavak. Ova procjena vam pomaže da bolje uskladite timove i okruženja sa najboljim praksama u arhitekturi usluga na mreži.

Program Digital Advisory Services: Usluge Digital Advisory Services predstavljaju spoj savjetnika za digitalno poslovanje za odgovarajuću industriju i stručnosti u poslovanju sa iskustvima i inovativnim strategijama korporacije Microsoft i one pomažu organizacijama da ostvare svoje ciljeve u oblasti digitalnog poslovanja. U zajedničkom radu sa klijentima, savjetnici za digitalno poslovanje podstiču promjene neophodne za razvoj digitalnog poslovanja.

Usluge Digital Advisory mogu da se kupe u paketima od približno 200, 400, 800 i 1600 radnih sati sa savjetnikom koji može raditi honorarno ili puno radno vrijeme. Microsoft tim za pružanje usluge, uključujući resurse iz centara Microsoft Center of Excellence za usluge, pruža stručno znanje iz date oblasti ili savjete za preporučenu praksu, kao i posebne savjete za Microsoft tehnologije.

Pored toga, dostupni su i sljedeći paketi angažovanja za usluge Digital Advisory Services:

✦ **Digital Advisory Digital Ready paketi:** Angažman kojim rukovodi savjetnik za digitalno poslovanje koji se bavi procesima dizajna i promjene preduzeća i podstiče digitalnu transformaciju kao dio poslovnog modela klijenta koji se stalno razvija.

✦ **Dokaz održivosti koncepta:** Angažman u okviru kog se obezbjeđuje dokaz koji klijentu omogućava da procijeni ekonomsku opravdanost predloženog tehničkog rješenja. Dokaz može biti u vidu prototipa koji rade, dokumenata i dizajna, ali obično nije riječ o konceptima koji su spremni za proizvodnju.

Planiranje rješenja: Strukturisani angažmani koji vam pomažu i vode vas kroz planiranje primjene Microsoft tehnoloških rješenja u lokalnim, hibridnim i okruženjima u oblaku. Ove usluge mogu da uključuju i procjenu dizajna, bezbjednosti, IT operacija ili da promijene način upravljanja Microsoft tehnologijama da bi vam pomogle da isplanirate primjenu tehničkog rješenja i dođete do željenog rezultata. Na kraju pružene usluge možete dobiti izvještaj koji sadrži tehničku procjenu i plan primjene rješenja.

✦ **Usluge Developer Tools Deployment Planning Services (DTDPS):** Osmišljene su tako da pomognu organizacijama da isplaniraju efikasnu primjenu programskog okruženja Visual Studio. Ovi angažmani mogu da se koriste za pomoć u razvoju plana primjene i strategija za usvajanje programskog okruženja Visual Studio.

✦ **Usluge Azure Deployment Planning Services za Public Cloud (AZDPS):** Svakodnevni angažmani koji obuhvataju obuku, demonstracije i planiranje primjene. Mogu biti fokusirane na aktiviranje Azure rješenja skladištenja, migraciju aplikacija u Microsoft Azure Infrastructure Services, primjenu mobilnosti preduzeća, primjenu paketa Microsoft Operations Management Suite ili primjenu scenarija za razvoj i testiranje na Microsoft Azure virtuelnim mašinama.

✦ **Usluge Desktop Deployment Planning Services (DDPS):** Usluge planiranja primjene koje nude mnoštvo alatki i unaprijed definisanih aktivnosti za angažovanje koje objašnjavaju kako primijeniti Office 365, Office ili Windows.

✦ **Usluge Dynamics Deployment Planning Services (DYDPS):** Usluge planiranja za primjenu ili nadogradnju na Microsoft Dynamics CRM (Upravljanje odnosima sa klijentima), Dynamics CRM Online ili primjenu rješenja ERP (Planiranje resursa u preduzeću) u okviru programa Microsoft Dynamics AX.

✦ **Usluge Skype za posao i Exchange Deployment Planning Services (S&EDPS):** Osmišljene tako da pomognu organizacijama da isplaniraju primjenu programa Skype za posao ili Exchange, ove usluge omogućavaju planiranje primjene arhitektonskih i operativnih aspekata programa Microsoft Skype za posao ili Microsoft Exchange.

✦ **Usluge Private Cloud Management i Virtualization Deployment Planning (PVDPS):** Osmišljene tako da pomognu u planiranju efikasnih primjena paketa Systems Center, sistema Windows Server i tehnologije Hyper-V. Ovi angažmani nude čitav niz usluga planiranja za nadogradnje, migracije, unapređenje upravljanja i primjene virtuelizacija, kao i za primjenu objedinjenog upravljanja uređajima.

✦ **Usluge SQL Server Deployment Planning (SSDPS):** Usluge su dostupne u okviru svakodnevnih angažmana koji se bave aktivnostima poput nadogradnje na SQL Server, primjene paketa SQL Server Business Intelligence i migracije na SQL Server.

✦ **Usluge SharePoint Deployment Planning (SDPS):** Ove usluge nude angažovanje u planiranju primjene sistema SharePoint i rješenja SharePoint Online, pa mogu da

uključuju i planiranje za Office 365 FastTrack, rješenje Project and Portfolio management (PPM) i planiranje primjene sistema SharePoint.

✦ **Korisničko iskustvo:** Usluge koje omogućavaju korisničko iskustvo za vašu liniju poslovnih aplikacija, pružaju stručno znanje pri pravljenju storiborda, pokretnih grafika (eng. motion graphics), etnografskim istraživanjima, ličnim analizama i analizama scenarija, izradi UX strategije i dizajna, vizuelnog dizajna, razvoju korisničkog interfejsa, testiranju upotrebljivosti i razmatranju pristupačnosti.

3.4.2 Usluge primjene

✦ **Rukovođenje projektom:** Usluga koja pruža upravljanje i nadzor projekta, programa ili angažmana da bi se obezbijedila uspješna isporuka.

✦ **Arhitektura rješenja:** Usluga koja nudi arhitekturu i dizajn za vaše rješenje, zasnovane na referentnim arhitekturama Microsoft tehnologija.

✦ **Isporuka rješenja:** Usluga koja omogućava tehničku primjenu, uključujući razvoj, konfigurisanje, migraciju, nadogradnju i primjenu rješenja zasnovanog na Microsoft tehnologijama i integraciju tih tehnologija u okruženje klijenta.

3.4.3 Usluge optimizacije

✦ **Usluge usvajanja:** Usluge podrške pri usvajanju nude paket usluga koje vam pomažu da procijenite mogućnost organizacije da sprovede, nadgleda i optimizuje promjene koje su neophodne kada kupite Microsoft tehnologiju. One obuhvataju podršku u razvoju i realizaciji strategije usvajanja kada je riječ o zaposlenima. Klijenti imaju pristup resursima koji nude stručnost, znanje i povezane prakse koje preporučuje korporacija Microsoft i koji predstavljaju svojevrsnu podršku za program usvajanja.

✦ **IT Services Management:** Paket usluga osmišljen tako da vam pomogne da unaprijedite zastarjelo IT okruženje koristeći moderne pristupe upravljanja uslugama koji omogućavaju napredak na polju inovacija, fleksibilnosti, kvaliteta i operativnih troškova. Moderne usluge IT Service Management mogu da se pružaju u vidu daljinskih ili lokalnih sesija savjetovanja ili radionica i njihov cilj je da obezbijede optimizaciju procesa nadzora, menadžmenta incidentima ili korisničke službe radi upravljanja dinamikom usluga zasnovanih na oblaku prilikom premještanja aplikacije ili usluge u oblak.

✦ **Bezbjednosne usluge:** Niz bezbjednosnih rješenja korporacije Microsoft obuhvata rješenja za četiri ključne oblasti: bezbjednost i identitet u oblaku, mobilnost, poboljšanu zaštitu informacija i bezbjednu infrastrukturu. Bezbjednosne usluge pomažu klijentima da pronađu način da modernizuju i zaštite IT infrastrukturu, aplikacije i podatke od prijetnji iznutra i spolja.

3.5 Odricanja odgovornosti i ograničenja

Na naše pružanje usluga primjenjuju se sljedeća odricanja odgovornosti i ograničenja:

- Usluge Digital Advisory Services podrazumijevaju isključivo pružanje savjeta i smjernica vezanih isključivo za primjenu i korišćenje Microsoft tehnologija.
- Usluge konsaltinga ne uključuju licence za proizvode koje se kupuju zasebno.
- Usluge Digital Advisory Services ne uključuju razvoj proizvoda, rješavanje problema, podršku prilikom popravke kvara, pregled izvornog koda čiji vlasnik nije korporacija Microsoft,

odnosno konsultacije vezane za tehničku oblast ili arhitekturu koje su izvan opsega gorenavedenih usluga.

- Za sve izvorne kodove čiji vlasnik nije korporacija Microsoft, naše usluge su ograničene isključivo na analizu binarnih podataka, kao što su kopiranje procesa ili trag nadgledanja mreže
- Ako su lokalne posjete Microsoft arhitekata ili resursi tima za pružanje usluga dogovoreni obostrano i nijesu plaćeni unaprijed, biće vam naplaćeni troškovi puta i boravka.
- Usluge konsaltinga za GitHub pruža GitHub, Inc., podružnica Microsoft Corporation u njenom isključivom vlasništvu. Bez obzira na suprotne odredbe u radnom nalogu, GitHub izjava o privatnosti dostupna na https://aka.ms/github_privacy i GitHub dodatak o zaštiti podataka i prilog o bezbjednosti dostupan na https://aka.ms/github_dpa će važiti za vašu kupovinu usluga konsaltinga za GitHub.

3.6 Vaše odgovornosti

Uspjeh konsaltinga i mjera u kojoj ispunjavamo obaveze zavise od toga koliko ste uključeni u sam proces, uključujući, bez ograničenja na:

- Dostupnost vaših predstavnika, IT osoblja i resursa, uključujući hardver, softver, internet vezu i kancelarije.
- Pravovremeno pružanje tačnih i potpunih informacija koje tim za pružanje usluga zatraži.
- Pristup informacijama o vašoj organizaciji.
- Pravovremeno i efikasno obavljanje dodijeljenih odgovornosti.
- Pravovremeno dobijanje odluka i odobrenja od rukovodstva.
- Plaćanje troškova puta i drugih troškova vaših zaposlenih ili ugovarača.

4 Usluge podrške

Usluge Microsoft Unified podrške (usluge podrške) predstavljaju sveobuhvatni komplet usluga podrške za preduzeća koje pomažu da se ubrza vaše putovanje na oblak, optimizuju vaša IT rešenja i iskoristi tehnologija za ostvarenje novih poslovnih mogućnosti u bilo kojoj fazi životnog ciklusa IT sektora. Usluge podrške uključuju:

- Proaktivne usluge pomažu da se poboljša ispravnost IT infrastrukture i operacija.
- Upravljanje pružanjem usluga olakšava planiranje i primjenu
- Usluge koje su non-stop dostupne i čiji je prioritet rješavanje problema omogućavaju brzu reakciju da bi se smanjilo vrijeme zastoja

4.1 Kako da kupite

Usluge podrške su dostupne u vidu Osnovnog paketa, koji može imati Osnovnu, Naprednu ili Performance podršku ili kao dodatne usluge ili poboljšane usluge i rješenja koja se mogu kupiti u okviru postojećeg ugovora o Osnovnom paketu, koje se nalaze u radnom nalogu za usluge Enterprise, onako kako je opisano dolje.

Stavka	Opis
Osnovni paket	<p>Kombinacija proaktivnih usluga, reaktivnih usluga i usluga upravljanja isporukom, koja podržava Microsoft proizvode i/ili usluge na mreži koje se koriste u vašoj organizaciji. Dostupan je u vidu Osnovnog („C“), Naprednog („A“) i Performance („P“) paketa podrške, koji su predstavljeni u ovom odjeljku.</p> <p>Usluge koje su obuhvaćene osnovnim paketom označene su simbolom „✓“ u ovom odjeljku.</p> <p>U zavisnosti od vašeg osnovnog paketa, možete ispunjavati uslove za posebne ugrađene proaktivne usluge, koje će se nalaziti na listi u vašem radnom nalogu. Mi ćemo raditi sa vama kako bismo identifikovali ove usluge pre početka ugovora ili u okviru planiranja isporuke usluge.</p>
Dodatne usluge	<p>Dodatne usluge podrške koje možete da dodate osnovnom paketu tokom perioda važenja vašeg radnog naloga označene su simbolom „+“ u ovom odjeljku.</p>
Poboljšane usluge i rješenja	<p>Usluge podrške koje pokrivaju specifičan Microsoft proizvod ili IT sistem klijenta i koje možete dodati vašem osnovnom paketu podrške tokom perioda važenja radnog naloga takođe su označene simbolom „+“ u ovom odjeljku.</p>

Legenda: ✎ označava stavke koje možete vidjeti navedene na radnom nalogu.

4.2 Opis usluga

Stavke koje zajedno čine vaš paket usluga podrške su opisane u ovom odjeljku. Takođe, na listi se nalaze i usluge koje možete dodati vašem osnovnom paketu ili koje možete dodati tokom perioda važenja ugovora.

4.2.1 Proaktivne usluge

Proaktivne usluge pomažu u sprečavanju problema u vašem Microsoft okruženju i biće zakazivane unapred, kako bi se osigurala dostupnost resursa i isporuka tokom perioda važenja primjenjivog radnog naloga. Proaktivne usluge navedene u nastavku su dostupne na način opisan u daljem tekstu ili na vašem radnom nalogu.

Usluge planiranja

Vrste usluga planiranja	Paket		
	C	A	P
Dokaz održivosti koncepta		+	+

+ – Dodatna usluga koju možete kupiti.

➤ **Dokaz održivosti koncepta:** Angažman u okviru kog se obezbjeđuje dokaz koji klijentu omogućava da procijeni ekonomsku opravdanost predloženog tehničkog rješenja. Dokaz može biti u vidu prototipa koji rade, dokumenata i dizajna, ali obično nije riječ o konceptima koji su spremni za proizvodnju.

Usluge primjene

Vrste usluga primjene	Paket		
	C	A	P
Usluge ulazne migracije		+	+

+ – Dodatna usluga koju možete kupiti.

➤ **Usluge ulazne migracije:** Direktna angažman Microsoft inženjera za usluge primjene, migracije, nadogradnje ili pomoći pri razvoju funkcije. Takav angažman može da uključuje pomoć pri planiranju i provjeri valjanosti dokaza održivosti koncepta ili radnog opterećenja za proizvodnju pomoću Microsoft proizvoda.

Usluge održavanja

Vrste usluga održavanja	Paket		
	C	A	P
Procjena na zahtjev	✓	✓	✓

Vrste usluga održavanja	Paket		
	C	A	P
Program procjene		+	+
Procjena van mreže		+	+
Proaktivno nadgledanje		+	+
Proactive Operations Programs (POP)		+	+
Risk and Health Assessment Program kao usluga (RAP kao usluga)		+	+

✓ - Obuhvaćena vašim osnovnim paketom.

+ - Dodatna usluga koju možete kupiti.

☞ **Procjena na zahtjev:** Pristup samouslužnoj platformi za automatsku procjenu na mreži, koja koristi analize evidencije kako bi analizirala i procenila vašu primjenu Microsoft tehnologije. Procjene na zahtev pokrivaju ograničen broj tehnologija. Za upotrebu ove usluge procjene potrebna je aktivna usluga Azure, sa adekvatnim ograničenjima podataka kako bi upotreba usluge procjene na zahtev bila omogućena. Kompanija Microsoft vće obezbijediti jednokratnu uslugu radi podešavanja usluge. U vezi sa procjenom na zahtev, i za dodatnu novčanu naknadu, na raspolaganju su vam lokalni Microsoft inženjer (na period do dva dana) ili daljinski Microsoft inženjer (na period do jednog dana), kako bi vam pomogli sa analizom podataka i prioritizacijom preporuka za oporavak, u skladu sa vašim ugovorom o uslugama. Procjene na licu mjesta možda nisu dostupne u svim državama.

☞ **Program procjene:** Procjena dizajna, tehničke primjene, operacija ili upravljanja promjenama u oblasti Microsoft tehnologija u odnosu na prakse koje preporučuje korporacija Microsoft. Na kraju obavljene procjene, određeni zaposleni u korporaciji Microsoft će vam direktno pomoći da riješite moguće probleme i pružice vam izvještaj sa tehničkom procjenom vašeg okruženja, koji može da sadrži i plan za oporavak.

☞ **Procjena van mreže:** Automatizovana procjena vaše primjene Microsoft tehnologije pomoću podataka koji su prikupljeni daljinski ili koje je Microsoft inženjer prikupio na vašoj lokaciji. Prikupljene podatke analizira korporacija Microsoft koristeći lokalne alatke, te vam pružamo izvještaj koji objašnjava šta smo utvrdili i naše preporuke za oporavak.

☞ **Proaktivno nadgledanje:** Pružanje alatki za nadgledanje tehničkih operacija i preporuka za podešavanje procesa upravljanja incidentima na serveru. Ova usluga vam pomaže da kreirate matrice incidenata, obavljate preglede važnih incidenata i kreirate dizajn za stalan tim inženjera.

☞ **Proactive Operations Programs (POP):** Pregledajte sa osobljem procese planiranja, dizajna, primjene ili operativne procese u odnosu na prakse koje preporučuje Microsoft. Ovaj pregled obavlja Microsoft inženjer lokalno ili daljinski.

☞ **Rizik and Health Assessment Program as a Service (RAP kao usluga):** Automatizovana procjena vaše primjene Microsoft tehnologije uz daljinsko prikupljanje podataka. Prikupljene podatke analizira korporacija Microsoft da bi vam pružila izvještaj sa nalazima, koji sadrži preporuke za oporavak. Ova usluga je dostupna za isporuku na lokaciji ili daljinsku isporuku.

Usluge optimizacije

Vrste usluga optimizacije	Paket		
	C	A	P
Usluge usvajanja			+
Usluge koje se bave razvojem		+	+
Usluge IT Services Management		+	+
Bezbjednosne usluge		+	+

+ - Dodatna usluga koju možete kupiti.

☞ **Usluge usvajanja:** Usluge podrške pri usvajanju nude paket usluga koje vam pomažu da procijenite mogućnost organizacije da sprovede, nadgleda i optimizuje promjene koje su neophodne kada kupite Microsoft tehnologiju. One obuhvataju podršku u razvoju i realizaciji strategije usvajanja kada je riječ o zaposlenima. Klijenti imaju pristup resursima koji nude stručnost, znanje i povezane prakse koje preporučuje korporacija Microsoft i koji predstavljaju svojevrsnu podršku za program usvajanja.

☞ **Usluge koje se bave razvojem:** Usluge koje mogu da pomognu vašem osoblju da napravi, primijeni i obezbijedi podršku za aplikacije kreirane pomoću Microsoft tehnologija.

☞ **Uvid u usluge za projektante:** Godišnja procjena vaše prakse u razvoju aplikacije, koja pomaže klijentima sa preporučenim praktičnim smjernicama za razvoj aplikacija i rješenja na Microsoft platformama.

☞ **Pomoć pri pružanju podrške:** Pruža pomoć u kreiranju i razvoju aplikacija koje sadrže Microsoft tehnologije na Microsoft platformi, a osoblje je posebno stručno u oblasti Microsoft alatki i tehnologija za razvoj. Pomoć se prodaje kao količina sati navedenih na radnom nalogu.

☞ **Upravljanje IT uslugama:** Paket usluga osmišljen tako da vam pomogne da unaprijedite zastarjelo IT okruženje koristeći moderne pristupe upravljanja uslugama koji omogućavaju napredak na polju inovacija, fleksibilnosti, kvaliteta i operativnih troškova. Moderne usluge IT Service Management mogu da se pružaju u vidu daljinskih ili lokalnih sesija savjetovanja ili radionica i njihov cilj je da obezbijede optimizaciju procesa nadzora, menadžmenta incidentima ili korisničke službe radi upravljanja dinamikom usluga zasnovanih na oblaku prilikom premještanja aplikacije ili usluge u oblak. IT Services Management usluge mogu biti dio prilagođenog programa usluga podrške, dostupne uz plaćanje dodatne naknade i mogu biti navedene u prilogu i na vašem radnom nalogu.

☞ **Bezbjednosne usluge:** Niz bezbjednosnih rješenja korporacije Microsoft obuhvata rješenja za četiri ključne oblasti: bezbjednost i identitet u oblaku, mobilnost, poboljšanu zaštitu informacija i bezbjednu infrastrukturu. Bezbjednosne usluge pomažu klijentima da pronađu način da modernizuju i zaštite IT infrastrukturu, aplikacije i podatke od prijetnji iznutra i spolja. Bezbjednosne usluge mogu biti dio prilagođenog programa usluga podrške, dostupne uz plaćanje dodatne naknade i mogu biti navedene u prilogu i na vašem radnom nalogu.

Obrazovne usluge

Vrste obrazovnih usluga	Paket		
	C	A	P
Obuka na zahtjev	✓	✓	✓
Vebkastovi	✓	✓	✓
Prezentacije pred tablom		+	+
Radionice		+	+

✓ – Obuhvaćena vašim osnovnim paketom.

+ – Dodatna usluga koju možete kupiti.

✎ **Obuka na zahtjev:** Pristup kolekciji materijala za obuku na mreži i laboratorijama na mreži sa digitalne platforme biblioteke radionice, koju su razvili Microsoft inženjeri podrške.

✎ **Vebkastovi:** Pristup obrazovnim sesijama koje se emituju uživo i koje hostuje korporacija Microsoft. Dostupne su za niz tema o podršci i Microsoft tehnologijama i isporučuju se daljinski preko interneta.

✎ **Prezentacije pred tablom:** Interaktivne usluge koje kratko traju, obično je riječ o jednodnevnim sesijama, koje za temu imaju proizvod i podršku. One su u vidu lekcija i demonstracija i pruža ih Microsoft inženjer na sastanku uživo ili na mreži.

✎ **Radionice:** Sesije tehničke obuke naprednog nivoa, dostupne za široki spektar tema o podršci i Microsoft tehnologijama, koje pruža Microsoft inženjer uživo ili na mreži. Radionice mogu da se kupe plaćanjem po učesniku ili kao usluga koja se namjenski pruža vašoj organizaciji, na način naveden na vašem radnom nalogu. Radionice ne smiju da se snimaju bez izričite pisane dozvole korporacije Microsoft.

Dodatne proaktivne usluge

Tipovi dodatnih proaktivnih usluga	Paket		
	C	A	P
Prilagođene proaktivne usluge (usluge održavanja, optimizacije i obrazovanja)		+	+
Savjetnik za tehničku podršku			✓

+ – Dodatna usluga koju možete kupiti.

✎ **Prilagođene proaktivne usluge:** To je obuhvaćeni angažman sa resursima korporacije Microsoft, koji podrazumijeva pružanje usluga koje nijesu već opisane u ovom dokumentu klijentu, lično ili preko interneta. Ovi angažmani obuhvataju vrste usluga održavanja, optimizacije i obrazovanja.

✎ **Savjetnik za tehničku podršku (STA):** Prilagođeni servis koji obezbjeđuje tehnološku procjenu kao podršku poslovnim ciljevima klijenta, uključujući, bez ograničenja na, optimizaciju rada,

usvajanje ili mogućnost pružanja podrške, koju dostavljaju Microsoft resursi. Ovaj servis može da uključuje plan i tehničke smjernice skrojene po okruženju klijenta i poslovnim ciljevima.

Druge proaktivne			
Proaktivni krediti		+	+

🔗 **Proaktivni krediti:** Vrednost usluga koje se mogu razmeniti, predstavljena u kreditima na vašem radnom nalogu. Proaktivni krediti se potom mogu razmeniti za, ili primeniti na, jednu ili više definisanih dodatnih usluga, kako je opisano u ovom dokumentu, po važećem kursu koji vam dostavlja vaš predstavnik Microsoft usluga. Nakon što izaberete dostupnu dodatnu uslugu, mi ćemo odbiti vrednost te usluge sa vašeg stanja na računu, zaokruženo na najbližu jedinicu.

4.2.2 Reaktivne usluge

Reaktivne usluge pomažu u rješavanju problema u vašem Microsoft okruženju i obično se isporučuju na zahtjev. Sljedeće reaktivne usluge su uključene, prema potrebi za trenutno podržane Microsoft proizvode i usluge na mreži, osim ukoliko nije drugačije navedeno u vašem radnom nalogu.

Vrste reaktivnih usluga	Paket		
	C	A	P
Savjetodavna podrška	✓	✓	✓
Podrška pri rješavanju problema	✓	✓	✓
Upravljanje reaktivnom podrškom	✓	✓	✓
Produžena podrška za hitne ispravke		✓	✓
Lokalna podrška		+	+
Analiza osnovnog uzroka		+	+
Dodatak upravljanju reaktivnom podrškom		+	+
Usluge podrške sajberbezbednosti		+	+

✓ - Uključeno u osnovni paket.

+ - Dodatna usluga koju možete kupiti.

🔗 **Savjetodavna podrška:** Telefonska podrška za kratkotrajne probleme (ograničeno na šest sati ili manje) i neplanirane probleme za IT stručnjake. Savjetodavna podrška može da obuhvata savjete, smjernice i prenošenje znanja, a sve za cilj ima da vam pomogne u primjeni Microsoft tehnologija tako da spriječite poznate probleme sa podrškom i smanjite mogućnost prekida rada sistema. Arhitektura, razvoj rješenja i scenariji za prilagođavanje ne spadaju u opseg ovih usluga savjetovanja.

🔗 **Podrška pri rješavanju problema:** Pomoć za probleme sa određenim simptomima na koje ste naišli prilikom korišćenja Microsoft proizvoda, uključujući rješavanje određenog problema, poruke o grešci ili funkcije koje ne rade na način očekivan za Microsoft proizvode. Incidente možete da prijavite telefonom ili preko interneta. Zahtjevima za podršku vezanim za usluge i proizvode, koji nisu pokriveni primjenjivim portalom za podršku za onlajn usluge, upravlja se iz onlajn portala za usluge kompanije Microsoft.

Definicije ozbiljnosti i inicijalna vremena za odgovor koje je procijenila korporacija Microsoft detaljno su navedena u donjim tabelama odgovora na incidente.

Na vaš zahtjev, mi možemo da saradujemo sa nezavisnim dobavljačima tehnologija da bismo riješili složene probleme vezane za zajednički rad proizvoda različitih prodavaca, ali podrška za proizvode nezavisnih proizvođača je odgovornost tih proizvođača.

Ozbiljnost incidenta određuje nivo odgovora u korporaciji Microsoft, procijenjena vremena potrebna za odgovor i vaše odgovornosti. Vi ste odgovorni za to da navedete uticaj na poslovanje za svoju organizaciju i, u dogovoru sa nama, korporacija Microsoft će dodijeliti odgovarajući nivo ozbiljnosti. Možete da zahtijevate promjenu nivoa ozbiljnosti tokom perioda važenja incidenta ukoliko je to potrebno zbog uticaja na vaše poslovanje.

Odgovor na incident - Osnovna podrška

Osnovna podrška	Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
Standardan uticaj na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> Umjereni gubitak ili umjereno opadanje kvaliteta usluge, ali rad može neometano da se nastavi u razumnom roku Zahtijeva reakciju u roku od osam sati 	<ul style="list-style-type: none"> Prvi poziv sa odgovorom u roku od osam sati ili manje, tokom radnog vremena¹ Rad samo tokom radnog vremena¹ Na zahtjev, rad 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji (24/7)² 	<ul style="list-style-type: none"> Tačne kontakt informacije za lice odgovorno za predmet Odgovor u roku od 24 sata Ako je zatražen rad 24/7, izdvojićete odgovarajuće resurse za podršku radu 24/7²
Kritičan uticaj na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> Gubitak osnovnih poslovnih procesa i rad ne može da se nastavi u razumnom roku Zahtijeva reakciju u roku od sat vremena 	<ul style="list-style-type: none"> Odgovor na poziv u roku od sat vremena ili manje Neprekidan rad po principu 24/7² 	<ul style="list-style-type: none"> Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad po principu 24/7²

¹ Radno vrijeme je obično od 9:00 do 17:30 po lokalnom vremenu, izuzimajući vikende i praznike. Radno vrijeme može da bude drugačije za vašu zemlju.

² Možda ćemo morati da umanjimo nivo ozbiljnosti sa nivoa 24/7 ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće resurse ili odgovore koji su nam potrebni za rješavanje stalnih problema.

Odgovor na incident - napredna podrška

Napredna podrška	Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
Standardan uticaj na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> Umjereni gubitak ili umjereno opadanje kvaliteta usluge, ali rad može neometano da se nastavi u razumnom roku Zahtijeva reakciju u roku od četiri sata 	<ul style="list-style-type: none"> Prvi poziv sa odgovorom u roku od četiri sata ili manje, tokom radnog vremena¹ Rad samo tokom radnog vremena¹ Na zahtjev, rad 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji (24/7)² 	<ul style="list-style-type: none"> Tačne kontakt informacije za lice odgovorno za predmet Odgovor u roku od 24 sata Ako je zatražen rad 24/7, izdvojićete odgovarajuće resurse za podršku radu 24/7²
Kritičan uticaj na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> Gubitak osnovnih poslovnih procesa i rad ne može da se nastavi u razumnom roku Zahtijeva reakciju u roku od sat vremena 	<ul style="list-style-type: none"> Odgovor na poziv u roku od sat vremena ili manje Resurs za kritične situacije dodijeljen nakon 1 sata Neprekidan rad po principu 24/7² 	<ul style="list-style-type: none"> Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad po principu 24/7² Pristup nadležnom tijelu za promjenu kontrole i odgovor od istog samo tokom radnog vremena

¹ Radno vrijeme je obično od 9:00 do 17:30 po lokalnom vremenu, izuzimajući vikende i praznike. Radno vrijeme može da bude drugačije za vašu zemlju.

² Možda ćemo morati da umanjimo nivo ozbiljnosti sa nivoa 24/7 ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće resurse ili odgovore koji su nam potrebni za nastavak rada radi rješavanja problema.

Odgovor na incident - Performance podrška

Podrška Performance	Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
Standardan uticaj na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> Umjereni gubitak ili umjereno opadanje kvaliteta usluge, ali rad može neometano da se nastavi u razumnom roku 	<ul style="list-style-type: none"> Prvi poziv sa odgovorom u roku od četiri sata ili manje, tokom radnog vremena¹ Rad samo tokom radnog vremena¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Ako je zatražen rad 24/7, izdvojićete odgovarajuće resurse za podršku radu 24/7²

Podrška Performance	Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
	<ul style="list-style-type: none"> Zahtijeva reakciju u roku od četiri sata 	<ul style="list-style-type: none"> Upon request, effort on 24x7 basis² 	
Kritičan uticaj na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> Gubitak osnovnih poslovnih procesa i rad ne može da se nastavi u razumnom roku Zahtijeva reakciju u roku od 30 minuta 	<ul style="list-style-type: none"> Odgovor na poziv u roku od 30 minuta ili manje Resurs za kritične situacije dodijeljen je u roku od 30 minuta ili manje Resursi na vašoj lokaciji, nakon 24 sata, uz saglasnost klijenta Neprekidan rad po principu 24/7² Pristup iskusnim stručnjacima iz Microsoft korporacije i brzo prosljeđivanje timovima za proizvode u okviru korporacije Microsoft³ Obavješćavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi 	<ul style="list-style-type: none"> Odgovarajuća komunikacija sa vašim višim rukovodiocima, na naš zahtev Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio neprekidan rad po principu 24/7² Brz pristup i odgovor

¹ Radno vrijeme je obično od 9:00 do 17:30 po lokalnom vremenu, izuzimajući vikende i praznike. Radno vrijeme može da bude drugačije za vašu zemlju.

² Možda ćemo morati da umanjimo nivo ozbiljnosti sa nivoa 24/7 ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće resurse ili odgovore koji su nam potrebni za nastavak rada radi rješavanja problema

³ Nije dostupno na svim podržanim lokacijama ili za sve Microsoft tehnologije.

Upravljanje reaktivnom podrškom: Upravljanje reaktivnom podrškom omogućava nadzor incidenata podrške, kako bi se obezbijedila pravovremena rješenja i visok kvalitet pružanja podrške. Upravljanje pružanjem usluga će se koristiti za upravljanje reaktivnom podrškom za sve zahtjeve za podršku. Dolje su navedene usluge koje su omogućene za odgovarajuću podršku u osnovnom paketu:

Osnovna podrška: Za incidente sa stepenom ozbiljnosti standardnog i kritičnog uticaja na poslovanje, usluga je dostupna na zahtev korisnika tokom radnog vremena u grupisanim resursima za pružanje podrške. Ovi resursi mogu da dostave i ažurirane preglede prosleđivanja, na zahtev.

Napredna i Performance podrška: Prema prethodnim tabelama za reagovanje na incidente, za incidente sa stepenom ozbiljnosti standardnog uticaja na poslovanje, usluga je dostupna tokom radnog vremena i pruža je grupisani resurs za pružanje podrške, koji takođe može da vam dostavi i ažurirane preglede prosleđivanja na vaš zahtjev. Kod incidenata sa stepenom ozbiljnosti kritičnog uticaja na poslovanje, poboljšani proces prosleđivanja se pokreće i automatski obavlja za naprednu i performance podršku. Tada će problemu biti dodeljen resurs Microsofta, koji je odgovoran za obezbeđivanje neprekidnog tehničkog napretka i koji vam dostavlja ažuriranja statusa i akcioni plan.

Za prošireno pokriće izvan radnog vremena možete da kupite dodatne sate upravljanja reaktivnom podrškom.

4.2.3 Upravljanje pružanjem usluga

Upravljanje pružanjem usluga (SDM) je obuhvaćeno vašim uslugama podrške, osim ukoliko nije drugačije naznačeno ovde ili u vašem radnom nalogu a određuje ga usluga podrške u osnovnom paketu koju kupite. Dodatne usluge upravljanja pružanjem usluga će biti dodate nakon što kupite dodatne usluge ili poboljšane usluge i rešenja.

Osnovna podrška: SDM usluge se pružaju digitalno ili iz tima specijalista.

Napredna i Performance podrška: SDM usluge digitalno pruža imenovani menadžer naloga za uspjeh klijenata. Imenovani resurs može da radi bilo daljinski bilo lokalno, na vašoj lokaciji.

Detalji opsega upravljanja pružanjem usluga

Sljedeće SDM usluge su dostupne u zavisnosti od osnovnog paketa koji ste kupili:

Tipovi usluge upravljanja pružanjem usluga	Paket		
	C	A	P
Omogućavanje organizacije korisnika	✓	✓	✓
Smjernice za Microsoft proizvode, usluge i bezbjednosna ažuriranja	✓	✓	✓
Razvoj programa & upravljanje	✓	✓	✓
Podrška ulazne migracije	✓	✓	✓
Program uspjeha oblaka		✓	✓
Upravljanje odnosima izvršioca		✓	✓
Dodatak upravljanju pružanjem usluga		+	+

Tipovi usluge upravljanja pružanjem usluga	Paket		
	C	A	P
Lokalno upravljanje pružanjem usluga		+	+

✓ - Uključeno u osnovni paket.

+ -Dodatna usluga koju možete kupiti.

Omogućavanje organizacije korisnika: Uputstva i informacije date vašem imenovanom Administratoru usluge podrške o tome kako upravljati korištenjem vaših usluga podrške ulazne migracije i pripremiti vas za usluge digitalne i reaktivne ulazne migracije.

Smjernice za Microsoft proizvode, usluge i bezbjednosna ažuriranja: Informacije podijeljene sa vama o važnim predstojećim proizvodima, osobinama usluge i promjenama kao i bilteni bezbjednosti za tehnologije kompanije Microsoft.

Razvoj programa & upravljanje: (Ranije poznat kao Planiranje računa usluga & Upravljanje programom usluga.) Aktivnosti kreirane za planiranje, predlaganje i upravljanje vašim programskim uslugama podrške širom vaše organizacije da vam pomognu da ostvarite veću vrijednost od vašeg ulaganja u tehnologiju Microsofta i usluge.

Osnovna podrška: Microsoft može preporučiti usluge radi iskorištenja mogućnosti uključenih u vašu podršku u Osnovnom paketu i ograničene dodatne usluge koje vaša organizacija može da kupi.

Napredna i Performance podrška: Microsoft može da preporuči razne usluge namijenjene kao pomoć vama da postignete ključne poslovne i tehnološke rezultate, iskorištenjem mogućnosti koje se nude u podršci u Osnovnom paketu kao i dodatne usluge koje možete kupiti.

Podrška ulazne migracije: (Ranije poznat kao Iniciranje podrške) Aktivnosti podrške vašeg iniciranja u podršku ulazne migracije uključujući uvod i promociju mogućnosti samousluge na mrežnom portalu podrške, s ciljem osiguranja blagovremene iskorištenosti vaših usluga podrške ulazne migracije.

Program uspjeha oblaka: (Ranije poznat kao Provjera uspjeha oblaka) Usluge planiranja i isporuke koje su uključeni da bi vam pomogle da postignete specifične rezultate oblaka, koji vam omogućavaju da ubrzate implementaciju, prihvaćanje i ostvarenu vrijednost oblačnih tehnologija Microsofta.

Upravljanje odnosima izvršioca: (Ranije poznat kao Provjera uspjeha izvršioca) Set aktivnosti kojim se obezbeđuje da je tim za podršku kompanije Microsoft usklađen sa strateškim prioritetima vaše organizacije i angažovan sa ključnim donosiocima odluka o poslovanju i tehnologiji.

🔗 **Dodatak upravljanju pružanjem usluga:** Možete da odaberete da kupite dodatne prilagođene SDM resurse za pružanje usluga upravljanja pružanjem usluga, kao dio unaprijed određenog obima rada, koji nisu eksplicitno opisani u ovom dokumentu. Ovi resursi će raditi bilo daljinski, bilo lokalno na vašoj lokaciji. Ova usluga takođe zavisi od dostupnosti Microsoft resursa.

🔗 **Lokalno upravljanje pružanjem usluga:** Možete da tražite posjetu od menadžera naloga za uspjeh klijenata i to može dodatno da se naplaćuje po posjeti. Ova usluga zavisi od dostupnosti Microsoft resursa.

4.3 Poboljšane usluge i rješenja

Pored usluga koje su omogućene kao dio Osnovnog paketa ili kao dodatne usluge, mogu se kupiti sljedeće opcione poboljšane usluge i rješenja. Poboljšane usluge i rješenja su dostupna za dodatnu naknadu i mogu biti definisana u prilogu na koji upućuje vaš radni nalog.

Usluga	Paket		
	C	A	P
Stručni nadzor određen za uslugu		+	+
Brz odgovor		+	+
Napredna usluga za projektante		+ ¹	+ ¹
Performance usluga za projektante			+
Podrška za stavke neophodne za poslovanje		+	+

+ - Dodatna usluga koju možete kupiti.

+¹ - Dodatna usluga koju možete kupiti do ograničene maksimalne količine.

4.3.1 Dodijeljeni inženjering za podršku

➤ **Stručni nadzor određen za uslugu (DSE):** DSE usluge mogu da se kupe u vidu unaprijed definisanih ponuda ili kao blok prilagođenih sati koji mogu da se koriste za pružanje proaktivnih usluga određenog opsjega.

Kada se kupe u vidu sati, ti sati pružanja DSE usluge se zatim oduzimaju od ukupnog broja kupljenih sati jer su potrošeni na pružanje usluge.

Unaprijed definisane ponude DSE usluge su prilagođene vašem okruženju i pomažu vam da dođete do željenog rezultata. Ove ponude obuhvataju potrebne unaprijed definisane proaktivne usluge.

Ključne oblasti kojima se bave DSE usluge:

- Pomoć u sticanju detaljnog poznavanja trenutnih i budućih zahtjeva poslovanja i konfiguracije informacionih tehnologija radi optimizacije performansi
- Dokumentovanje i dijeljenje preporuka za korišćenje elemenata usluga podrške (npr. ocjene podrške, provjere ispravnosti, radionice i programi za procjenu rizika)
- Pomoć pri usklađivanju aktivnosti primjene i radnih aktivnosti sa planiranim i trenutnim primjenama Microsoft tehnologija
- Povećanje tehničkih i radnih vještina osoblja u IT sektoru
- Razvoj i primjena strategija koje pomažu da se spriječe budući incidenti i poveća dostupnost sistema za pokriveno Microsoft tehnologije
- Pomoć u identifikovanju osnovnog uzroka povremenih incidenata i davanje preporuka za sprečavanje daljih prekida rada namjenskih Microsoft tehnologija

Bez obzira na način na koji je DSE kupljen, resursi se raspoređuju, određuje im se prioritet, dodjeljuju se na osnovu dogovora strana na početnom sastanku i dokumentuju u okviru plana pružanja usluge.

Ograničenja i preduslovi karakteristični za uslugu

- Morate imati trenutni Microsoft Unified Support sporazum o pružanju usluga kako bi se podržale vaše DSE usluge. Ako ugovor za Microsoft Unified usluge podrške istekne ili bude raskinut, vaša DSE usluga će biti prekinuta istog dana.
- DSE usluge su dostupne tokom standardnog radnog vremena (od 9:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, izuzimajući praznike i vikende).
- DSE usluge su podrška za određene Microsoft proizvode i tehnologije koje ste vi izabrali i koji su navedeni na radnom nalogu.
- DSE usluge se pružaju za jednu lokaciju za podršku na određenoj lokaciji za podršku navedenoj na radnom nalogu.

4.3.2 Brz odgovor

🔗 **Brzi odgovor:** Usluga brzog odgovora pruža ubranu reaktivnu podršku vašim uslugama u oblaku putem usmeravanja podrške za incidente ka tehničkim ekspertima i omogućavanjem putanje prosleđivanja ka timova za poslove usluga u oblaku, prema potrebi.

Da biste dobili usluge brzog odgovora za vaše Microsoft Azure komponente, morate prijaviti incident preko odgovarajućeg portala usluga u oblaku. Vaši zahtjevi za podrškom u rešavanju problema biće direktno usmjereni ka redu za čekanje podrške usluzi brzog odgovora, gdje radi dodijeljeni tim inženjera sa ekspertizom u oblasti usluga u oblaku. Da bi ovaj tim stekao osnovno znanje o vašoj primjeni, morate dostaviti dokumentaciju o osnovnoj primjeni aplikacije Azure i topologiji baza podataka, kao i planove za promjenu veličine i uravnotežavanje opterećenja, gdje je dostupno. Iako su za rješavanje incidenata potrebni resursi koje predstavljaju stručnjaci za standardnu podršku proizvodima, tim za brzi odgovor i dalje ima primarnu odgovornost za incidente 24x7x365.

Za vaše Azure komponente, vremena odgovora za podršku pri rješavanju problema su navedena u tabeli dole i ona zamjenjuju sva očekivana vremena odgovora podrške sa osnovnim paketom. Brzi odgovor ne obuhvata Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services niti Billing & Subscription Management.

Kupovina brzog odgovora podleže raspoloživosti resursa. Detalje o dostupnosti možete dobiti od menadžera naloga za uspjeh klijenata.

Brz odgovor	Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
Kritičan uticaj na poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> • Gubitak osnovnih poslovnih procesa i rad ne može da se nastavi u razumnom roku • Zahtijeva reakciju u roku od 15 minuta 	<ul style="list-style-type: none"> • Odgovor na poziv u roku od 15 minuta ili manje • Neprekidan rad po principu 24/7¹ • Pristup iskusnim specijalistima Microsoft korporacije² 	<ul style="list-style-type: none"> • Odgovarajuća komunikacija sa vašim višim rukovodiocima, na naš zahtev • Dodjela odgovarajućih resursa kako bi se omogućio

Brz odgovor	Ozbiljnost i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
		<ul style="list-style-type: none"> • Brzo prosljeđivanje problema timovima za usluge u oblaku u okviru korporacije Microsoft • Obavješćavanje naših viših rukovodilaca, po potrebi 	<p>neprekidan rad po principu 24/7¹</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brz pristup i odgovor

¹ Možda ćemo morati da umanjimo nivo ozbiljnosti sa nivoa 24/7 ako ne možete da obezbijedite odgovarajuće resurse ili odgovore koji su nam potrebni za nastavak rada radi rješavanja problema

² Usluge podrške za rješavanje problema Brzi odgovor dostupne su samo na engleskom jeziku.

4.3.3 Podrška za projektante

Podrška za projektante pruža tehničku podršku na duži rok, zasnovanu na poznavanju oblaka i tehnološkom znanju, tokom čitavog životnog ciklusa razvoja aplikacije za projektante koji grade, primjenjuju i pružaju podršku aplikacijama na platformi korporacije Microsoft.

Menadžer za razvoj aplikacije (ADM) predstavlja primarnu tačku za kontakt i on je fokusiran na pružanje strateških saveta za metodologiju razvoja i testiranja i za probleme u razvoju na koje ste naišli tokom upotrebe Microsoft proizvoda. ADM se konsultuje sa više resursa u okviru korporacije Microsoft kada je riječ o zahtjevima klijenta.

Kao dio vašeg ugovora o podršci, mogu biti kupljena sljedeća rešenja za projektante:

🔗 Napredna usluga za projektante

Dostupna kod Napredne i Performance podrške, Napredna podrška za projektante pruža ciljana rešenja za specifične potrebe pri razvoju aplikacija, uključujući i modernizaciju aplikacije, procjene vezane za internet stvari (IoT), ALM/DevOps rešenja, obuku i testiranje. Ona je preporučeni nivo pomoći za klijente kojima je potrebna specijalizovana podrška za razvoj u raznim oblastima ili temama u životnom ciklusu razvoja.

Minimalni angažman sastoji se od 320 radnih sati ADM-a (menadžera za razvoj aplikacije). Manji, prilagođeni angažmani mogu se dogovoriti na poseban zahtev. Napredna usluga za projektante ima maksimum od 800 radnih sati ADM-a.

🔗 Performance usluga za projektante

Dostupna kod Performance podrške, Performance usluga za projektante pruža sveobuhvatnu podršku u celom životnom ciklusu razvoja aplikacije, pružajući klijentima arhitekturu oblaka, procjene ranjivosti, ALM/DevOps rešenja, životni ciklus razvoja bezbjednosti, preglede, performanse i praćenje kodova, modernizaciju aplikacije, primjenu i upravljanje internetom stvari (IoT), obuku i testiranje. Ona je preporučeni nivo pomoći za klijente kojima je potrebna kompletna podrška u razvoju aplikacije za poslovanje kao i za rad u složenim okruženjima za razvoj.

Performance usluga za projektante ima minimalni angažman od 800 radnih sati ADM-a. Manji, prilagođeni angažmani mogu se dogovoriti na poseban zahtev.

4.3.4 Podrška za stavke neophodne za poslovanje

✎ **Podrška za stavke neophodne za poslovanje:** Pruža viši nivo podrške za definisani skup Microsoft proizvoda i usluga na mreži koje čine dio vašeg rješenja neophodnog za poslovanje, kao što je navedeno na radnom nalogu. Podrška za stavke neophodne za poslovanje pruža prilagođeni program usluga podrške, dostupna je za dodatnu naknadu i definisana je u prilogu na koji upućuje radni nalog.

4.4 Dodatni uslovi i odredbe

Usluge Microsoft Unified podrške se pružaju na osnovu sljedećih preduslova i pretpostavki.

- Osnovni paket reaktivnih usluga se pružaj daljinski na lokaciji kontakt osoba za podršku koje ste odredili. Sve usluge se pružaju daljinski u zemlji navedenoj na radnom nalogu, osim ukoliko se ne definiše drugačije napismeno.
- Osnovni paket reaktivnih usluga se pruža na engleskom jeziku i, kada je to dostupno, na jeziku koji vi govorite. Sve usluge se pružaju na jeziku koji se govori na lokaciji na kojoj se pružaju Microsoft usluge ili na engleskom jeziku, osim u slučaju da se dogovori drugačije napismeno.
- Mi pružamo podršku za sve verzije Microsoft softvera i usluga na mreži generalno dostupnih u komercijalnoj prodaji koje ste vi kupili na osnovu deklariranih licenciranih uključivanja i ugovora i/ili ID-a naloga za obračun u dodatku A Radnog naloga i navedenih u Uslovima za proizvod koje korporacija Microsoft periodično objavljuje na <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ili na lokaciji pravnog nasljednika kojeg odredi korporacija Microsoft), osim ukoliko nije drugačije definisano u radnom nalogu, u prilogu ovom opisu usluga podrške i konsaltinga ili ako nije specifično isključeno na vašem portalu podrške na mreži na stranici <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Ne pruža se podrška za preliminarne ili beta verzije proizvoda, osim u slučaju da je drugačije navedeno u prilogu.
- Pravo na sve usluge, uključujući sve dodatne usluge kupljene kao dio radnog naloga i tokom perioda važenja istog, se gubi ako se usluge ne iskoriste tokom perioda važenja odgovarajućeg radnog naloga.
- Planiranje usluga zavisi od dostupnosti resursa, a radionice mogu da se otkazu ukoliko ne bude dovoljno registrovanih učesnika.
- Na vaš zahtjev možemo da pristupimo vašem sistemu preko daljinske veze i analiziramo problem. Naše osoblje će pristupati samo onim sistemima za koje ste odobrili pristup. Da biste koristili pomoć preko daljinske veze, morate da nam odobrite odgovarajući pristup i obezbijedite neophodnu opremu.
- Za pružanje određenih usluga može biti potrebno da sačuvamo, obradimo i pristupimo vašim korisničkim podacima. U tom slučaju, mi koristimo tehnologije koje je odobrila korporacija Microsoft i koje su u skladu sa našim procesima i smjernicama za zaštitu podataka. Ako želite da koristimo tehnologije koje nije odobrila korporacija Microsoft, saglasni ste sa tim da ste isključivo vi odgovorni za integritet i bezbjednost korisničkih podataka i da korporacija Microsoft ne preuzima nikakvu odgovornost za korišćenje tih tehnologija.
- Ako zahtijevate otkazivanje ranije planirane usluge, korporacija Microsoft može da naplati naknadu za otkazivanje koja može da iznosi do 100% od cijene usluge, ako se otkazivanje ili

- promjena plana obave putem obavještenja poslatog u periodu kraćem od 14 dana od prvobitnog planiranog datuma za pružanje usluge.
- Kada kupujete dodatne usluge, možemo zahtevati uključivanje upravljanja pružanjem usluge, kako bi se pružanje usluge olakšalo.
 - Ako ste poručili jedan tip usluge i želite da ga zamijenite drugim tipom, možete da primjenite ekvivalentnu vrijednost na alternativnu uslugu koja je dostupna u okviru vašeg osnovnog paketa, ako je takva mogućnost dostupna i dogovorena sa vašim resursom za pružanje usluga.
 - Software Assurance Benefits usluga 24/7 podrške za rješavanje problema za incidente (SA PRS Incidents ili „SAB“) može se konvertovati u ekvivalentnu vrijednost (koju određuje korporacija Microsoft) i iskoristiti za naknade za podršku u osnovnom paketu, dostupne komponente Stručnog nadzora određenog za uslugu (DSE) i/ili dostupne komponente Poboľjšanih usluga i rješjenja. Vaš resurs za upravljanje pružanjem usluge može da potvrdi takve vrijednosti i naknade, ako je primjenjivo. Nakon 30 dana od datuma početka podrške, možemo vam poslati račun za ekvivalentnu vrijednost deficita bilo koje SAB usluge koji napravite u takvoj konverziji, kako je navedeno u vašem radnom nalogu. Software Assurance Benefits podliježu uslovima za DoS i uslovima za proizvode uključujući, ali nije ograničeno na Prilog B uslova proizvoda. Više detalja je dostupno na www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, kao što su promjene podrške za rješavanje problema koje počinju u februaru 2023 i koje će uticati na ispunjavanje uslove za osnovni paket ili odgovarajuće komponente ugovora o podršci, što može dovesti do prilagođavanja ekvivalentne vrijednosti incidenta.
 - U vašoj zemlji ne moraju nužno biti dostupne sve dodatne usluge. Obratite se vašem resursu za pružanje podrške za detalje.
 - Saglasni ste sa tim da jedini kôd koji nije u vlasništvu korporacije Microsoft koji možete da nam dostavite je kôd čiji ste vi vlasnik.
 - U usluge mogu da spadaju Pružene usluge, savjeti i smjernice u vezi sa kodom u vašem ili Microsoftovom vlasništvu, kao i direktno pružanje drugih usluga podrške.
 - Prilikom pružanja reaktivnih usluga, Microsoft ne pruža nikakav kod osim primjera koda.
 - Klijent preuzima svu odgovornost i rizike u vezi sa kodom pruženim u okviru pružanja usluga podrške, kao i za njegovu primjenu i održavanje.
 - Za kupljene usluge mogu postojati minimalni zahtjevi za platformu.
 - Usluge možda ne mogu biti dostavljene vašim klijentima.
 - Ako imate osnovni paket sa Naprednom ili Performance podrškom i tamo gdje su posjete vašoj lokaciji uzajamno dogovorene bez plaćanja unaprijed, mi ćemo vam naplatiti razumne putne troškove i troškove boravka.
 - Usluge podrške za GitHub pruža GitHub, Inc., podružnica Microsoft Corporation u njenom isključivom vlasništvu. Bez obzira na suprotne odredbe u radnom nalogu, GitHub izjava o privatnosti dostupna na https://aka.ms/github_privacy i GitHub dodatak o zaštiti podataka i prilog o bezbjednosti dostupan na https://aka.ms/github_dpa će važiti za vašu kupovinu usluga podrške za GitHub.

- **Politika prihvatljivog korišćenja** – Klijent ne smije (i nije mu dozvoljeno) da koristi Pružene usluge:
 - na način zabranjen zakonom, propisom, vladinom uredbom ili dekretom;
 - radi kršenja prava drugih ili
 - u bilo kojoj primjeni ili situaciji gdje bi korišćenje Pruženih usluga moglo da dovede do smrti ili ozbiljne tjelesne povrede bilo koje osobe ili ozbiljne fizičke štete ili štete po životnu sredinu, osim u skladu sa odjeljkom o visokorizičnoj upotrebi u nastavku.

Visokorizična upotreba

- **UPOZORENJE:** Moderne tehnologije se mogu koristiti na nove i inovativne načine, a Klijent mora razmotriti da li je njegova konkretna upotreba ovih tehnologija bezbjedna. Pružene usluge nisu projektovane niti namijenjene da podrže bilo kakvu upotrebu u kojoj bi prekid, kvar, greška ili drugo zatajivanje Pružene usluge moglo da dovede do smrti ili ozbiljne tjelesne povrede neke osobe ili fizičke štete ili štete po životnu sredinu (jednim imenom „Visokorizična upotreba“). U skladu s tim, Klijent mora da projektuje i primjeni Isporučene usluge tako da, u slučaju bilo kakvog prekida, kvara, greške ili drugog zatajivanja Isporučene usuge, bezbjednost ljudi, imovine i životne sredine ne padne na nivo manji od onog koji je razuman, primjeren i legalan, bilo uopšteno ili za određenu industriju. Visokorizična upotreba Isporučenih usluga od strane Klijenta je na njegov isključivi rizik. Klijent prihvata da će braniti, obešteti i smatrati Microsoft bez odgovornosti za i protiv svih obeštećenja, troškova i naknada advokata u vezi sa potraživanjima zbog Visokorizične upotrebe povezane sa Isporučenim uslugama, uključujući sva potraživanja na osnovu stroge odgovornosti, kao i tvrdnji da je Microsoft bio nemaran u projektovanju ili pružanju Isporučenih usluga Klijentu u skladu sa specifikacijama Klijenta. Gorenavedena obaveza obeštećenja se dodaje obavezi odbrane koja je navedena u Ugovoru Klijenta i ne podleže ograničenju odgovornosti u takvim ugovorima niti izuzimanju od nje.

U odgovarajućim prilogima mogu biti definisani dodatni preduslovi i pretpostavke.

4.5 Vaše odgovornosti

Optimizacija prednosti usluga Microsoft Unified podrške zavisi od toga da li ste ispunili sljedeće obaveze, pored onih koje su navedene u odgovarajućim prilogima. Ukoliko ne ispunite sljedeće obaveze, može doći do zastoja u radu usluge:

- Imenovaćete administratora za usluge podrške koji je odgovoran za predvođenje vašeg tima i upravljanje svim aktivnostima podrške i internim procesima upućivanja zahteva za podršku kod incidenata nama.
- U zavisnosti od vašeg osnovnog paketa, kako je navedeno ispod, možete da imenujete kontakte za reaktivnu podršku koji su odgovorni za kreiranje zahtjeva podrške putem veb lokacije podrške za Microsoft ili putem telefona. Administratori oblaka za vaše usluge u oblaku takođe mogu da upućuju zahteve za podršku za oblak preko odgovarajućih portala za podršku.
 - Osnovna podrška do deset (10) imenovanih kontakata.
 - Napredna podrška - Najmanje pedeset (50) imenovanih kontakata. Možda ste takođe prihvatljivi za dodatne kontakte. Detalje možete dobiti od menadžera naloga za uspjeh klijenata.
 - Podrška za performanse – Uključeni kontakti sa imenima, kada je to potrebno.

- Kod zahtjeva za podršku za onlajn usluge, administratori oblaka za vaše usluge zasnovane na oblaku moraju da podnesu zahtjeve putem primjenjivog portala za podršku za onlajn usluge.
- Prilikom prosljeđivanja zahtjeva za uslugu, vaši kontakti za reaktivnu uslugu moraju da imaju osnovni uvid u problem o kome je riječ i moraju umjeti da ga opišu da bi pomogli korporaciji Microsoft u dijagnostici i rješavanju problema. Ovi kontakti bi trebalo da posjeduju odgovarajuće znanje o Microsoft proizvodima i vašem Microsoft okruženju da bi pomogli u rješavanju sistemskih problema i da bi pomogli korporaciji Microsoft u analizi i rješavanju zahtjeva za uslugu.
- Kada podnesete zahtjev za uslugu, od vaših kontakata reaktivne podrške se može zahtijevati da obave postupke za određivanje problema i aktivnosti za rješavanje problema, ako mi to zatražimo. To može da uključuje identifikovanje tragova mreže, evidentiranje poruka o grešci, prikupljanje informacija o konfiguraciji, promjenu konfiguracija proizvoda, instaliranje novih verzija softvera ili novih komponenti ili promjenu procesa.
- Pristajete na to da zajedno sa nama planirate korišćenje usluga, na osnovu usluga koje ste kupili.
- Pristajete na to da nas obavijestite o bilo kojoj promjeni u imenovanim kontaktima koji su naznačeni u vašem radnom nalogu.
- Vi ste odgovorni za to da kreirate rezervne kopije podataka i rekonstruirate izgubljene ili izmijenjene datoteke nakon kritičnih kvarova. Takođe, odgovorni ste za primjenu neophodnih procedura za zaštitu integriteta i bezbjednosti softvera i podataka.
- Pristajete na to da, kada je to moguće, učestvujete u anketama o zadovoljstvu klijenata koje vam možemo povremeno slati i koje se odnose na usluge.
- Vi ste u obavezi da platite sve troškove puta i druge troškove za svoje zaposlene i ugovarače.
- Vaš resurs pružanja usluge može da zatraži od vas da ispunite druge obaveze vezane za uslugu koju ste kupili.
- Kada koristite usluge u oblaku kao deo ove podrške, morate ili da kupite ili da imate postojeću pretplatu ili plan podataka za odgovarajuću uslugu na mreži.
- Ako imate Napredni ili Performance paket podrške, saglasni ste da prosljeđujete zahtjeve za proaktivne usluge i poboljšana rješenja i usluge, zajedno sa svim neophodnim ili primjenjivim podacima, najkasnije 60 dana uoči datuma isteka primjenjivog radnog naloga.
- Ako imate Napredni ili Performance paket podrške, saglasni ste da našem timu za pružanje usluge koji dolazi na vašu lokaciju omogućite razuman pristup telefonu i internetu velike brzine i pristup vašim internim sistemima i dijagnostičkim alatima, po potrebi.

© 2021. Microsoft Corporation. Sva prava zadržana. Korišćenje ili distribucija ovog materijala bez izričitog odobrenja korporacije Microsoft Corp. je strogo zabranjena.

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

Nazivi stvarnih preduzeća i proizvoda pomenutih u ovom tekstu mogu biti žigovi svojih vlasnika.