

# Služby Microsoft Enterprise

Popis služieb

September 2022

# Obsah

<b>1</b>	<b>Informácie o tomto dokumente .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Profesionálne služby spoločnosti Microsoft .....</b>	<b>1</b>
2.1	Služby plánovania .....	1
2.2	Služby implementácie.....	1
2.3	Služby údržby.....	1
2.4	Služby optimalizácie.....	1
2.5	Vzdelávacie služby .....	1
<b>3</b>	<b>Konzultačné služby.....</b>	<b>2</b>
3.1	Spôsob zakúpenia .....	2
3.2	Prispôsobené konzultačné služby.....	2
3.3	Balík konzultačných služieb .....	3
3.4	Popis služieb.....	3
3.4.1	Služby plánovania .....	3
3.4.2	Služby implementácie .....	5
3.4.3	Služby optimalizácie.....	5
3.5	Odopretia záruk a obmedzenia .....	5
3.6	Vaše povinnosti .....	6
<b>4</b>	<b>Služby podpory .....</b>	<b>7</b>
4.1	Spôsob zakúpenia .....	7
4.2	Popisy balíkov .....	7
4.2.1	Celopodnikové balíky .....	7
4.2.2	Rozšírené riešenia .....	8
4.3	Popis služieb.....	9
4.3.1	Proaktívne služby .....	9
4.3.2	Správa dodávky služieb .....	11
4.3.3	Reaktívne služby .....	14
4.4	Rozšírené služby .....	16
4.4.1	Podpora Designated Support Engineering .....	16
4.4.2	Premier Ultimate.....	17
4.4.3	Third Tier Support.....	18
4.5	Rozšírené riešenia.....	18
4.5.1	Podpora Mission Critical .....	18
4.5.2	Rýchla odozva.....	19

4.5.3 Správa udalostí Azure.....	20
4.6 Riešenia podpory pre partnerov.....	22
4.7 Riešenia globálnej podpory .....	24
4.8 Ďalšie obchodné podmienky.....	25
4.9 Vaše povinnosti.....	27

# 1 Informácie o tomto dokumente

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

Preštudujte si popisy služieb, ktoré kupujete, vrátane všetkých predpokladov, odopretí 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 Profesionálne služby spoločnosti Microsoft

Profesionálne služby spoločnosti Microsoft vám umožňujú zvyšovať obchodnú hodnotu vašich investícií do technológií. Tieto služby sú k dispozícii počas fáz plánovania, implementácie, údržby a optimalizácie životného cyklu technológií a poskytujú riešenia pre údaje, mobilitu, produktivitu a počítačové riešenia pre vašu lokálnu, cloudovú a hybridnú IT infraštruktúru. Spoločnosť Microsoft poskytuje proaktívne služby v nasledujúcich kategóriách:

## 2.1 Služby plánovania

Služby plánovania poskytujú vyhodnotenie a kontrolu vašej aktuálnej infraštruktúry, údajov, prostredia aplikácií a zabezpečenia, aby ste mohli naplánovať nápravu, inováciu, migráciu, nasadenie alebo implementáciu riešenia v súlade so želanými výsledkami.

## 2.2 Služby implementácie

Služby implementácie poskytujú technické rady a skúsenosti týkajúce sa spravovania projektov a umožňujú zrýchliť návrh, nasadenie, migráciu, inováciu a implementáciu technologických riešení spoločnosti Microsoft.

## 2.3 Služby údržby

Služby údržby pomáhajú predchádzať problémom vo vašom prostredí produktov spoločnosti Microsoft a sú zvyčajne naplánované pred samotným poskytnutím služby, aby sa mohla zabezpečiť dostupnosť prostriedkov.

## 2.4 Služby optimalizácie

Služby optimalizácie sú zamerané na ciele optimálneho využitia technologickej investície zákazníka. Tieto služby môžu zahŕňať vzdialenú správu cloudových služieb, optimalizáciu osvojenia funkcií produktov spoločnosti Microsoft koncovými používateľmi a zaistenie účinného zabezpečenia a identity.

## 2.5 Vzdelávacie služby

Vzdelávacie služby poskytujú školenia, ktoré pomáhajú zlepšiť technické a prevádzkové zručnosti vašich zamestnancov, a to prostredníctvom miestnej, online alebo individuálnej inštruktáže.

# 3 Konzultačné služby

Konzultačné služby Enterprise Services (konzultačné služby) predstavujú programy služieb na báze projektov. V rámci nich sa poskytujú služby týkajúce sa plánovania, implementácie a osvojenia riešení určených na zvýšenie hodnoty, ktorú zákazníci získajú z investícií do informačných technológií. Medzi tieto programy patria služby založené na produktoch a technológiách spoločnosti Microsoft a zamerané na digitálne stratégie, architektúru, plánovanie, inovácie, migráciu, nasadenie, vývoj aplikácií a riešenia na prehľad údajov.

## 3.1 Spôsob zakúpenia

Konzultačné služby sú dostupné ako prispôsobené programy so stanoveným rozsahom na projektovom základe alebo balíky služieb s vopred stanoveným rozsahom, ako je uvedené nižšie:

Služba	Definícia
Prispôsobené konzultačné služby	Jedinečné riešenia s rozsahom služieb, harmonogramom a/alebo míľnikmi prispôbenými konkrétnym zákazníkom.
Balík konzultačných služieb	Program služieb s vopred stanoveným rozsahom, ktorý zahŕňa mnohé bežné obchodné scenáre.

Symbol: ➦ označuje položky, ktoré môžu byť uvedené vo vašej objednávke prác.

## 3.2 Prispôsobené konzultačné služby

Nižšie sú uvedené dostupné prispôsobiteľné riešenia služieb. Podrobnosti o rozsahu prispôobených konzultačných služieb sú uvedené v objednávke prác na poskytovanie podnikových služieb (Enterprise Services Work Order, ESWO) alebo v popise prác (Statement of Work, SOW).

**Applikácie a infraštruktúra** – Cloud computing je základom pre umožnenie digitálnej transformácie každej organizácie.

Moderné aplikačné služby spoločnosti Microsoft urýchľujú získanie hodnoty a znižujú riziko pri modernizácii a integrácii aplikácií a využívaní cloudu s cieľom umožniť interakciu so zákazníkmi prostredníctvom viacerých kanálov v ľubovoľnom zariadení.

Pomocou riešení produktivity v cloude umožňujeme organizáciám plánovať, implementovať a budovať riešenia na zlepšenie komunikácie, spolupráce a prehľujeme vzťahy so zákazníkmi s cieľom získať lepší prehľad o podniku, čo umožňuje organizáciám zistiť úplnú hodnotu svojej investície do balíka Office 365.

**Údaje a umelá inteligencia (AI)** – Ústredným obeživom moderného podniku je schopnosť previesť dáta do AI, ktorá riadi konkurenčnú výhodu.

Riešenia Microsoft's Business Insights pomáhajú vývojárom a organizáciám, aby sa zamerali na AI prostredníctvom komplexnejšieho prehľadu riešení na predvídanie, implementáciu a podporu pre obchodné a IT organizácie, ktoré poskytujú rôzne prehľady využitia údajov pomocou produktov ako Power BI, Office a SQL server.

**Podnikové aplikácie** – Pomoc s podnikovými aplikáciami, ktoré sú súčasťou pripojeného dátového prostredia, ktoré umožnia AI a obchodnú inteligenciu, a zároveň pomáhajú digitalizovať kritické podnikové funkcie, vrátane predajných vzťahov, talentu a ľudských procesov, operácií a služieb zákazníkom.

Spoločnosť Microsoft ponúka spektrum konzultačných služieb pre zákazníkov Microsoft Dynamics 365, ktoré sa týkajú predaja, služieb a marketingu a pomáhajú zákazníkom premeniť vzťahy na príjmy tak, že prinášajú digitálnu inteligenciu do každej dohody. Konzultačné služby pre systém Microsoft Dynamics 365 Unified Operations pomáhajú zákazníkom urýchliť rast optimalizáciou operácií a prijímaním rozhodnutí v reálnom čase, založených na údajoch v globálnom meradle.

**Moderné pracovisko** – Ako súčasť transformácie pracoviska Microsoft dokáže prispieť k tomu, aby vaše prostredie vyhovovalo tematike a zároveň umožnilo každému odborníkovi vo vašom podniku mať nástroje na zvýšenie produktivity.

Naše ponuky konzultačných služieb pre zariadenia a mobilitu umožňujú vedúcim pracovníkom v obchode a IT vyvíjať a implementovať celopodnikové stratégie riadenia mobility a zariadení, ktoré podporujú hlbší a rozmanitejší kontakt so zamestnancami a zákazníkmi.

Služby dátového centra a cloudovej infraštruktúry taktiež integrujú technológie, ľudí a procesy a umožňuje transformovať dátové centrá na strategické obchodné aktíva prispôsobené špecifickým potrebám. Prostredníctvom služby zabezpečenia a ochrany identity poskytujeme stratégie a riešenia, vďaka ktorým pomáhame chrániť IT infraštruktúru, aplikácie a dáta pred internými a externými hrozbami.

### 3.3 Balík konzultačných služieb

Spoločnosť Microsoft ponúka konzultačné služby pre mnoho bežných obchodných scenárov. Sú založené na skúsenostiach v oblasti plánovania, nasadenia a implementácie produktov, technológií a procesov spoločnosti Microsoft. Služby uvedené nižšie zahŕňajú vopred definovaný rozsah prác s pevne stanoveným trvaním a priradenou cenou.

### 3.4 Popis služieb

#### 3.4.1 Služby plánovania

🔗 **Služby architektúry:** Hodnotenie vašich cieľov osvojenia služieb on-line, ktoré poskytuje odporúčania, plánovanie a nápravu. Toto hodnotenie zaisťuje lepšiu súlad vašich tímov a prostredí s odporúčanými postupmi architektúry.

**Program Digital Advisory Services:** Program Digital Advisory Services vám ponúka digitálnych poradcov so špecializáciou v príslušnom odvetví, skúsenosti spoločnosti Microsoft a inovatívne stratégie, ktoré pomáhajú organizáciám dosiahnuť svoje ciele v digitálnej oblasti. V spolupráci so zákazníkmi realizujú digitálni poradcovia program zmeny na vybudovanie digitálneho podniku.

Digitálne poradenské služby možno zakúpiť ako balíky v rozsahu približne 200, 400, 800 alebo 1 600 hodín rezervácie s poradcom na polovičný alebo plný úväzok.. Tím poskytujúci služby spoločnosti Microsoft spolu s pracovníkmi odborných centier služieb spoločnosti Microsoft pomáha pri poskytovaní služieb svojimi odbornými skúsenosťami a ponúka poradenstvo týkajúce sa odporúčaných postupov a konkrétnych technológií spoločnosti Microsoft.

K dispozícii sú tiež nasledujúce programové balíky služieb Digital Advisory Services:

⇒ **Balíčky Digital Advisory Digital Ready:** Program vedie digitálny poradca, ktorý sa zameriava na celkovú podobu podniku a proces zmien s cieľom posúvať digitálnu transformáciu ako súčasť rozvíjajúcich sa obchodných modelov zákazníka.

⇒ **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.

**Plánovanie riešení:** Štruktúrované programy, ktoré vám pomáhajú a sprevádzajú vás plánovaním implementácie technologických riešení spoločnosti Microsoft v miestnych, cloudových a hybridných prostrediach. Tieto služby môžu zahŕňať aj vyhodnotenie návrhu, zabezpečenia, prevádzky informačných technológií alebo riadenie zmien vašich technológií spoločnosti Microsoft, aby ste mohli naplánovať implementáciu vášho technologického riešenia, ktoré bude spĺňať vaše požadované ciele. Na záver poskytovania služby môžete získať správu obsahujúcu technické vyhodnotenie a plán implementácie riešenia.

⇒ **Služby plánovania nasadenia vývojárskych nástrojov (DTDPS):** Sú navrhnuté tak, aby organizáciám pomáhali efektívne plánovať nasadenia prostredia Visual Studio. Pomocou týchto programov môžete vyvinúť plán nasadenia a stratégie osvojenia prostredia Visual Studio.

⇒ **Služby plánovania nasadenia služieb Azure pre verejný cloud (AZDPS):** Niekoľkodňové programy, ktoré zahŕňajú školenie, ukážky a plánovanie nasadenia. Môžu byť zamerané na aktiváciu úložiskových riešení Azure, migráciu aplikácií do služieb infraštruktúry Microsoft Azure, implementáciu podnikovej mobility, implementáciu balíka Microsoft Operations Management Suite alebo implementáciu vývojárskych a testovacích scenárov vo virtuálnych počítačoch Microsoft Azure.

⇒ **Služby plánovania nasadenia v počítačoch (DDPS):** Služby plánovania nasadenia, ktoré ponúkajú širokú škálu nástrojov plánovania a vopred definované aktivity zamerané na spôsob nasadenia produktov Office 365, Office alebo Windows.

⇒ **Služby plánovania nasadenia systému Dynamics (DYDPS):** Služby plánovania implementácie alebo inovácie na systém Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management, riadenie vzťahov so zákazníkmi), Dynamics CRM Online alebo implementáciu riešenia ERP (Enterprise Resource Planning, plánovanie podnikových prostriedkov) so systémom Microsoft Dynamics AX.

⇒ **Služby plánovania nasadenia aplikácie Skype for Business a programu Exchange (S&EDPS):** Tieto služby sú navrhnuté tak, aby pomáhali organizáciám naplánovať nasadenie produktov Skype for Business alebo Exchange. Umožňujú naplánovať nasadenie s ohľadom na architektonické a prevádzkové aspekty produktu Microsoft Skype for Business alebo Microsoft Exchange.

⇒ **Služby plánovania spravovania súkromného cloudu a nasadenia virtualizácie (PVDPS):** Navrhnuté tak, aby pomohli naplánovať efektívne nasadenie programov Systems Center, Windows Server a Hyper-V. Tieto programy ponúkajú širokú škálu služieb plánovania pre inovácie, migrácie, zrýchlenie spravovania a nasadenie virtualizácií, ako aj implementáciu zjednotenej správy zariadení.

⇒ **Služby plánovania nasadzovania produktu SQL Server (SSDPS):** Služby sú k dispozícii ako niekoľkodňové programy zamerané na aktivity ako inovácia na server SQL



Server, nasadenie produktu SQL Server Business Intelligence a migráciu na server SQL Server.

☞ **Služby plánovania nasadzovania produktu SharePoint (SDPS):** Tieto služby sú zamerané na poskytovanie programov plánovania nasadenia produktov SharePoint a SharePoint Online. Môžu zahŕňať plánovanie FastTrack pre balík Office 365, plánovanie riešení pre riadenie projektov a správu portfólií (PPM) a plánovanie nasadenia produktu SharePoint.

☞ **Používateľská skúsenosť:** Služby určené na zaistenie používateľskej skúsenosti pre vaše špecializované aplikácie, ktoré umožňujú získať odborné rady v oblastiach, ako je vytváranie panelov deja, etnografický prieskum, osobná analýza, analýza scenárov, stratégia a návrh používateľskej skúsenosti, testovanie použiteľnosti a zjednodušenie ovládania.

### 3.4.2 Služby implementácie

☞ **Riadenie projektu:** Služba na poskytovanie správy a dohľadu nad vašim projektom, programom alebo aktivitami s cieľom zaistiť úspešnú realizáciu.

☞ **Architektúra riešenia:** Služba na poskytovanie architektúry a návrhu pre vaše riešenie, založená na referenčných architektúrach pre technológie spoločnosti Microsoft.

☞ **Realizácia riešenia:** Služba na poskytovanie technickej implementácie vrátane vývoja, konfigurácie, migrácie, inovácie a nasadenia riešenia na základe technológií spoločnosti Microsoft a ich integrácia do prostredia zákazníka.

### 3.4.3 Služby optimalizácie

☞ **Služby osvojenia:** Služby prijatia predstavujú balík služieb, ktoré vám umožňujú evaluáciu schopnosti vašej organizácie upraviť, monitorovať a optimalizovať zmeny spojené s vašim nákupom technológie spoločnosti Microsoft. Sem patrí poradenstvo v oblasti vývoja a realizácie vašej stratégie prijatia týkajúcej sa zmeny na strane ľudí. Zákazníci majú pri podpore ich programu prijatia prístup k zdrojom prostredníctvom odborností, vedomostí a súvisiacich odporúčaných postupov spoločnosti Microsoft.

☞ **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.

☞ **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 zákazníkovi porozumieť tomu, ako chrániť a inovovať svoju IT infraštruktúru, aplikácie a dáta pred internými a externými hrozbami.

## 3.5 Odopretia záruk a obmedzenia

Poskytovanie služieb je založené na nasledujúcich odopretiach záruk a obmedzeniach:

- Program Digital Advisory Services pozostáva výhradne z poradenstva a odporúčaní týkajúcich sa výhradne vášho nasadzovania a používania technológií spoločnosti Microsoft.

- Licencie na produkty nie sú zahrnuté v konzultačných službách a je nutné ich samostatne zakúpiť.
- Program Digital Advisory Services nezahŕňa nasadzovanie produktov, riešenie problémov ani podporu pri oprave chýb, vyhodnocovanie zdrojového kódu od iného subjektu ako Microsoft ani technické alebo architektonické konzultácie nad rámec služieb uvedených vyššie.
- V prípade akéhokoľvek zdrojového kódu od iného subjektu ako Microsoft sú naše služby obmedzené iba na analýzu binárnych dát, ako sú obraz pamäte procesov (core dump) alebo stopovanie sieťovej prevádzky (network monitor trace).
- Za dohodnuté návštevy architektov spoločnosti Microsoft alebo pracovníkov tímu poskytujúceho služby, ktoré nie sú uhradené vopred, vám budú účtované primerané cestovné náklady a náklady na bývanie.
- Všetky zakúpené konzultačné služby GitHub Consulting 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 Consulting Services vzťahuje Vyhlásenie o ochrane osobných údajov GitHub dostupné na [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) a Dodatok o ochrane údajov GitHub a Dodatok o bezpečnosti na [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa).

### 3.6 Vaše povinnosti

Úspech konzultačných služieb a plnenie našich povinností závisí od vášho kontinuálneho zapojenia vrátane, okrem iného:

- dostupnosti vašich zástupcov, pracovníkov v oblasti IT a zdrojov vrátane hardvéru, softvéru, internetového pripojenia a kancelárskych priestorov.
- vášho včasného poskytovania presných a úplných informácií podľa požiadaviek tímu poskytujúceho služby.
- prístupu k informáciám o vašej organizácii.
- včasného a účinného splnenia vám pridelených povinností.
- včasné rozhodnutia a schválenia zo strany vášho manažmentu.
- Úhrada cestovných a ďalších nákladov vzniknutých vašim zamestnancom alebo zmluvným dodávateľom.

## 4 Služby podpory

Služby podpory Premier spoločnosti Microsoft (služby podpory) sú skupinou komplexných riešení podnikovej podpory, ktoré pomáhajú znižovať náklady, zlepšovať produktivitu a používať technológiu na realizáciu nových pracovných príležitostí pre ľubovoľnú etapu životného cyklu informačných technológií. Medzi služby podpory patria:

- Proaktívne služby na údržbu a 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

### 4.1 Spôsob zakúpenia

Služby podpory sú k dispozícii ako balík alebo ako jednotlivé služby v rámci existujúcej zmluvy o poskytovaní podpory prostredníctvom objednávky práce na poskytovanie podnikových služieb, ako je uvedené nižšie:

Služba	Definícia
Celopodnikové balíky	Kombinácia služieb ponúkajúcich podporu pre všetky komerčné podporované produkty a/alebo online služby spoločnosti Microsoft, ktoré sa používajú vo vašej organizácii. K dispozícii sú možnosti konfigurovateľných balíkov (Configurable) a balíkov pevného nastavenia (Fixed).
Vylepšené balíky riešení	Balík služieb podpory, ktorý je určený pre konkrétny produkt spoločnosti Microsoft alebo zákaznícky systém IT. K dispozícii s konfigurovateľným balíkom (Configurable).

### 4.2 Popisy balíkov

#### 4.2.1 Celopodnikové balíky

Možnosti balíkov pre celý podnik zahŕňajú: Balík Configurable (prispôsobený vašim požiadavkám) alebo Fixed (vopred definované služby).

#### Balík Configurable

Balík podpory je prispôsobený z položiek uvedených nižšie tak, aby vyhovoval vašim požiadavkám.

Položka	Dostupné služby
Proaktívne služby	Na zahrnutie do balíka podpory sú k dispozícii služby, ktoré sú uvedené v článku 4.3.1 s názvom „Proaktívne služby“

Manažment poskytovaných služieb	Zahrnuté vo všetkých balíkoch. Model poskytovania a úroveň služby sú prispôsobené, ako je to uvedené v článku 4.3.2 s názvom „Manažment poskytovaných služieb“
Reaktívne služby	Na zahrnutie do balíka podpory sú k dispozícii služby, ktoré sú uvedené v článku 4.3.3 s názvom „Reaktívne služby“
Rozšírené služby	V balíku podpory môžu byť zahrnuté ďalšie služby uvedené v článku 4.4 s názvom „Rozšírené služby“

### Balík Fixed

Pevne nastavený balík služieb podpory základnej úrovne s jednoročnou dobou účinnosti

Položka	Zahrnuté služby
Proaktívne služby	Jeden „program evaluácie rizík a stavu poskytovaný ako služba (Risk and Health Assessment Program as a Service)“
Manažment poskytovaných služieb	Zahrnutá je základná úroveň služieb poskytovaných prostredníctvom združeného modelu uvedeného v článku 4.3.2 s názvom „Manažment poskytovaných služieb“
Reaktívne služby	Až 20 hodín podpory „Problem Resolution Support“

### 4.2.2 Rozšírené riešenia

Balíky rozšírených riešení sú určené pre konkrétny produkt spoločnosti Microsoft alebo zákaznícky systém IT. Dostupné služby sú uvedené nižšie.

Položka	Popis
Podpora pre Mission Critical	Poskytuje vyššiu úroveň podpory pre definovanú množinu produktov spoločnosti Microsoft, ktoré sú zahrnuté v rámci vašich dôležitých obchodných riešení, pričom bližšie informácie sú uvedené v článku 4.5.1 s názvom „Podpora pre Mission Critical“
Rýchla odozva	Poskytuje zrýchlenú reaktívnu podporu pre vaše cloudové služby a je predstavený v časti 4.5.2 s názvom „Rýchla odozva“
Správa udalostí Azure	Poskytuje zlepšenú proaktívnu a reaktívnu podporu v priebehu kritických udalostí Azure zákazníkov

## 4.3 Popis služieb

V tejto časti sú opísané položky, z ktorých sa skladá váš balík podpory Premier Support.

### 4.3.1 Proaktívne služby

Proaktívne služby pomáhajú predchádzať problémom vo vašom prostredí produktov spoločnosti Microsoft. Ak chcete zabezpečiť dostupnosť zdrojov a doručenie počas platného obdobia objednávky prác, služby Proactive musia byť včas naplánované. K dispozícii sú nasledovné proaktívne služby alebo tie, ktoré sú podrobne uvedené vo vašej objednávke prác.

#### Služby plánovania

**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

**Služby registrácie:** 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 zátáže použitím produktov spoločnosti Microsoft.

#### Služby údržby

**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.

**Kontrola stavu:** vyhodnocovanie implementácie technológií spoločnosti Microsoft v porovnaní s našimi odporúčanými postupmi. Poskytnutie služby kontroly stavu s vami naplánuje zdroj spoločnosti Microsoft, ktorý tiež vykoná vyhodnotenie, analýzu údajov a po dokončení vyhotoví správu.

**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.

**Program vyhodnocovania rizík a stavu poskytovaný ako služba Plus (RAP as a Service Plus):** Program RAP ako služba sa poskytuje spolu s následným prispôbeným seminárom optimalizácie systémov priamo na vašom pracovisku (v trvaní do dvoch dní) a je zameraný na plánovanie náprav a výmenu poznatkov.

### Služby optimalizácie

**Služby prijatia:** Služby prijatia predstavujú balík služieb, ktoré vám umožňujú vyhodnotiť schopnosť vašej organizácie upraviť, monitorovať a optimalizovať zmeny spojené s vašim nákupom technológie spoločnosti Microsoft. Sem patrí podpora v oblasti vývoja a realizácie vašej stratégie prispôsobovania týkajúceho sa zmien na strane ľudí. Zákazníci majú pri podpore ich programu prijatia prístup k zdrojom prostredníctvom odborností, vedomostí a súvisiacich odporúčaných postupov spoločnosti Microsoft.

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

**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. Služby správy IT služieb môžu byť prvkom prispôbeného programu služieb podpory, dostupné za dodatočný poplatok a môžu byť definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.

**Služby školiaceho pracoviska:** ak je služba dostupná vo vašej oblasti, spoločnosť Microsoft vám môže poskytnúť prístup do školiaceho pracoviska na pomoc s vývojom, porovnávaním, testovaním, vytváraním prototypov a migráciou produktov spoločnosti Microsoft.

**Služby náprav:** priama spolupráca so zdrojom spoločnosti Microsoft na riešenie nedostatkov zistených počas poskytovania vyhodnocovacej služby. Dĺžka každého poskytovania služby je stanovená v dňoch vo vašej objednávke prác a služba sa poskytuje v spolupráci s vašimi technickými pracovníkmi.

**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 zákazníkovi porozumieť tomu, ako chrániť a inovovať svoju IT infraštruktúru, aplikácie a dáta pred internými a externými hrozbami. Služby zabezpečenia môžu byť prvkom prispôbeného programu služieb podpory, ktoré sú dostupné za dodatočný poplatok a môžu byť definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.

## Vzdelávacie služby

**Prezentácie s názornými ukázkami:** 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.

**Vzdelávanie na žiadosť:** služba predplatného, ktorá udeľuje prístup ku kolekcií online školiacich materiálov z knižnice seminárov vytvorených spoločnosťou Microsoft. Predplatné sa predáva pre jednotlivých účastníkov.

**Webcasty:** vzdelávacie relácie, ktoré organizuje spoločnosť Microsoft a ktoré sú k dispozícii so širokým výberom tém zameraných na podporu a technológie spoločnosti Microsoft, poskytované na diaľku online. Webcasty možno zakúpiť na báze pre jednotlivých účastníkov alebo ako vyhradenú dodávku pre vašu organizáciu, v závislosti od špecifikácie v objednávke prác.

**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.

**Prispôbené proaktívne služby:** Zapojenie našich pracovníkov do poskytovania služieb podľa vašich pokynov, osobne alebo online, ktoré nie sú inak popísané v tomto dokumente. Poskytovanie takýchto služieb je merané a účtované v dňoch. Prispôbené proaktívne služby sú zamerané na nasledujúce oblasti:

- Služby údržby
- Služby optimalizácie
- Vzdelávacie služby

**Asistenčná podpora:** Proaktívne služby, sa môžu predávať ako počet hodín asistenčnej podpory, ak je taká k dispozícii. Tieto hodiny sa potom dajú vymeniť za niektoré z proaktívnych služieb uvedených vyššie, a to za aktuálne sadzby, ktoré vám poskytne váš zástupca pre služby spoločnosti Microsoft. Po naplánovaní proaktívnej služby odrátame od vášho zostatku príslušný počet hodín asistenčnej podpory zaokrúhlený nahor na najbližšiu hodinu, ktorý bude zodpovedať dennej sadzbe alebo pevnému poplatku za službu. Ak si objednáte jeden typ služby asistenčnej podpory a prajete si ho vymeniť za iný, môžete tieto zakúpené hodiny použiť na danú alternatívnu službu, ak je táto k dispozícii a ak s tým bude súhlasiť váš manažér pre dodávku služieb.

**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

### 4.3.2 Správa dodávky služieb

#### Správa dodávky služieb

Všetky balíky podpory Premier Support koordinuje a iniciuje manažér pre dodávku služieb. V prípade podpory Premier Support pre vývojárov a balíkov prioritných pre vývojárov vám vašu správu dodávky služieb poskytuje manažér vývoja aplikácií, ktorý má odbornosť v oblasti vývojárskeho odvetvia, rovnako

ako znalosti vývojárskych technológií. Toto poskytovanie služieb sa môže spresniť na základe modelu poskytovania, úrovne služby a geografie. Ak nie je vo vašej objednávke prác uvedené inak, ako model poskytovania bude zvolená možnosť „Určený“ a ako úroveň služby bude zvolená možnosť „Základná“.

### Model dodávky

Položka	Definícia
Združené	Službu realizuje na diaľku skupina jednotlivcov
Určené	Službu poskytuje na čiastočný úväzok určená osoba, ktorá poskytuje služby aj iným zákazníkom podpory Premier Support spoločnosti Microsoft, a to buď v priestoroch zákazníka, alebo na diaľku
Dedikované	Službu poskytuje určená osoba, ktorá sa zameriava výhradne na jedného zákazníka podpory Premier Support spoločnosti Microsoft, a to buď v priestoroch zákazníka, alebo na diaľku

### Úroveň služby

Položka	Definícia
Základná	Zahrňa všeobecnú koordináciu plus predstavenie služieb, plánovanie poskytovania služieb, vyhodnocovanie služieb, podporné poradenstvo v súvislosti s kritickými bezpečnostnými otázkami, manažment incidentov, manažment krízových situácií, informačné služby a manažment predplatných služieb
Štandardná	Zahrňa všetky základné služby plus úvodné vyhodnotenie a plánovanie nápravy
Rozšírená	Zahrňa všetky štandardné služby plus informovanosť o životnom cykle produktov a služieb online spoločnosti Microsoft, analýzu trendu incidentov a súvisiace poradenstvo, ako aj odporúčania týkajúce sa procesov

### Podrobnosti o rozsahu

Zákazníci, ktorí si zakúpia základnú úroveň manažmentu poskytovania služieb, majú k dispozícii nasledujúce služby:

**Predstavenie služieb:** prehľad služieb Premier Support vrátane vysvetlenia spôsobu výberu a plánovania proaktívnych služieb a ukážky spôsobu zaznamenávania požiadaviek na asistenčnú reaktívnu podporu a využitia dostupných nástrojov.

**Plán doručenia služieb:** služby technickej podpory Premier Support zahrňajú prispôsobený plán služieb, aby sa určilo, ako a kedy sa služby majú využívať, a to spoluprácou s vaším tímom ohľadom obchodných a IT priorít, vrátane vášho prechodu na cloud.

**Vyhodnocovanie služieb:** priebežne vyhodnocujeme služby za uplynulé obdobie a oznamujeme vám, čo sme dodali a zdokonalili, vyhodnocujeme vašu spätnú odozvu a konzultujeme s vami prípadné opatrenia alebo úpravy, ktoré sa môžu vyžadovať. Tieto vyhodnotenia môžu zahŕňať



štandardné správy o stave a virtuálne schôdzky alebo schôdzky v priestoroch zákazníka na účely aktualizácie stavu (ak je schválená cesta do priestorov zákazníka).

**Poradenstvo v rámci podpory kritického zabezpečenia:** oznamovanie o dôležitých bulletinoch zabezpečenia vydávaných spoločnosťou Microsoft. Ak máte určeného alebo vyhradeného manažéra poskytovania služieb, pomôže vám vyhodnotiť vplyv týchto informácií na vašu infraštruktúru IT.

**Správa incidentov:** dohľad, ktorý vykonáva náš tím poskytovania služieb nad incidentmi podpory na účely zaistenia včasného vyriešenia a vysokej kvality poskytovanej podpory. Môže to zahŕňať vývoj plánov odozvy na incidenty, identifikáciu hlavnej kontaktnej osoby pre aktualizácie stavu počas incidentov a zabezpečovanie analýzy hlavných príčin po výskyte incidentu. Ak využívate služby online, môže to zahŕňať súhrn príčin incidentu a zmluvu o úrovni služieb (SLA).

**Krízový manažment:** nepretržité riešenie problémov a komunikácia s vami zo strany tímu poskytovania služieb počas situácií, ktoré významným spôsobom ovplyvňujú vaše podnikové činnosti.

**Informačné služby:** poskytovanie bulletinov, webových lokalít a prostriedkov zameraných na produkty a služby spoločnosti Microsoft relevantné pre vaše prostredie. Môže to zahŕňať podporu a prevádzkové informácie o technológiách spoločnosti Microsoft, nástroje na riešenie problémov a odkazy na články vo vedomostnej databáze.

**Správa predplatného služby:** zákazníkom využívajúcim služby online môže zdroj spoločnosti Microsoft poskytovať pomoc pri eskalácii problémov, ktoré sa týkajú ich predplatených služieb online, a tiež odpovede na ich otázky týkajúce sa fakturácie, poskytovania kont a kreditu v rámci zmluvy o úrovni služieb.

Zákazníci, ktorí si zakúpia štandardnú úroveň služby, získajú služby základnej úrovne plus nasledujúce služby:

**Úvodné vyhodnotenie:** vyhodnotenie na účely zisťovania potrieb služieb v rámci vášho prevádzkového prostredia IT, ktoré vám pomôže vytvoriť uskutočniteľný plán, s ktorým dosiahnete požadovaný stav vášho prevádzkového prostredia IT. Pre zákazníkov využívajúcich služby online môže ich manažér poskytovania služieb zabezpečiť analyzovanie lokálnej infraštruktúry požadovanej na pripojenie používateľov k službe online. Manažér poskytovania služieb tiež spoločne s vašimi zamestnancami zdokumentuje riziká, ktoré môžu mať vplyv na vaše možnosti pripojenia, a navrhne potenciálne nápravné opatrenia.

**Plánovanie nápravy:** konsolidácia krokov zabezpečujúcich zlepšenie, ktoré vyplynú zo zistení vykonaných na základe proaktívnych vyhodnotení. Tieto zistenia budú v rámci vášho plánu poskytovania služieb zdokumentované vo forme odporúčaných zlepšení súvisiacich s nápravou. Na tento krok naviažu naplánované hodnotenia služby.

**Správa dodávky služieb v priestoroch zákazníka:** K dispozícii sú návštevy vášho manažéra pred dodávkou služieb v priestoroch zákazníka a môže sa na ne vzťahovať dodatočný poplatok za jednotlivé návštevy. Táto služba je poskytovaná za predpokladu dostupnosti zdrojov spoločnosti Microsoft.

Zákazníci, ktorí si zakúpia rozšírenú úroveň služby, získajú služby uvedené v základnej a štandardnej úrovni plus nasledujúce služby:

**Analýza trendu incidentov a súvisiace poradenstvo:** jedno alebo viac vyhodnotení vašej histórie incidentov so zameraním na ľudské, procesné a technologické aspekty incidentov

s veľkým vplyvom na podnikanie, ktoré ste nám nahlásili a ktoré zahŕňajú technológie podporované spoločnosťou Microsoft. Výsledkom tohto vyhodnotenia budú okrem pripravenosti osôb či zmien technológií aj odporúčania týkajúce sa činností na zlepšenie prevádzky. To všetko s cieľom pomôcť znížiť vaše náklady na prevádzku IT.

**Odporúčania týkajúce sa procesov:** poskytnú sa základné informácie o odporúčaných procesoch.

### 4.3.3 Reaktívne služby

Reaktívne služby pomáhajú vyriešiť problémy vo vašom prostredí Microsoft, sú zvyčajne poskytované na požiadanie a môžu zahŕňať kombináciu nasledujúcich služieb:

**Podpora pri riešení problémov (PRS):** pomoc pri problémoch s určitými symptómami, ku ktorým dôjde počas používania produktov spoločnosti Microsoft zahŕňa riešenie špecifického problému, hlásenia chýb alebo funkčnosti produktov spoločnosti Microsoft. Definície závažnosti incidentu, odhadované doby úvodnej odozvy spoločnosti Microsoft a požiadavky na predkladanie žiadostí sú uvedené v „[tabuľke: Odozva na incidenty.](#)“

Podpora PRS je účtovaná v hodinových sadzbách a od predplatených hodín sú odpočítané hodiny, ktoré sú uvedené vo vašej objednávke prác, pokiaľ nerozhodneme, že problém vznikol z chyby výrobku, na ktorý sa vzťahuje bežná podpora. Ak sa vyčerpajú všetky vaše predplatené hodiny, kým budeme riešiť konkrétny problém, zvyšné hodiny vám naučtujeme späť a predtým, ako budeme môcť reagovať na ďalšie incidenty, bude nutné zakúpiť dodatočné hodiny podpory PRS. 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.

Čo sa týka zmlúv Public Sector Premier Support, pre služby online sa poskytuje podpora PRS podľa potreby. V prípade incidentov súvisiacich s týmito technológiami sa pre zmluvy Public Sector Premier Support neodrátajú žiadne zakúpené hodiny podpory PRS.

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.

Pre všetky požiadavky na riešenie problémov sa manažment poskytovaných služieb bude používať rovnakým spôsobom

Závažnosť incidentu rozhoduje úroveň odozvy v rámci spoločnosti Microsoft, odhadované časy odozvy a vaše povinnosti. Nesiete zodpovednosť za vyhodnotenie vplyvu na podnikanie vašej organizácie, pri konzultácii s nami, pričom spoločnosť Microsoft priradí príslušnú úroveň závažnosti. Po dobu účinnosti incidentu môžete požiadať o zmenu úrovne závažnosti, pokiaľ bude vplyv na podnikanie vyžadovať zmenu.

**Tabuľka: Odozva na incidenty**

Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
<p><b>Závažnosť 1</b></p> <p>Katastrofický vplyv na podnikanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Úplná strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať</li> <li>Vyžaduje sa okamžitá pozornosť</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prvá telefonická odozva do jednej hodiny</li> <li>Naše zdroje sa čo najskôr dostavia na vaše pracovisko</li> <li>Priradenie zdrojov pre kritické situácie<sup>1</sup></li> <li>Nepretržité riešenie problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>2</sup></li> <li>Rýchla eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft</li> <li>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oznámenie situácie vašim výkonným manažérom</li> <li>Priradenie príslušných pracovníkov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>2</sup></li> <li>Rýchly prístup a odozva osoby s oprávnením na riadenie zmien</li> <li>Výhradne telefonické oznamovanie<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Závažnosť A</b></p> <p>Kritický vplyv na firmu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Významná strata alebo poškodenie služieb</li> <li>Vyžaduje pozornosť do jednej hodiny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prvá telefonická odozva do jednej hodiny</li> <li>Naše zdroje sa podľa potreby dostavia na vaše pracovisko</li> <li>Priradenie zdrojov pre kritické situácie<sup>1</sup></li> <li>Nepretržité riešenie problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>2</sup></li> <li>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Priradenie príslušných pracovníkov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>2</sup></li> <li>Rýchly prístup a odozva osoby s oprávnením na riadenie zmien</li> <li>Oznámenie situácie manažmentu</li> <li>Výhradne telefonické oznamovanie<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Závažnosť B</b></p> <p>Stredne závažný vplyv na obchod:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Stredne závažná strata alebo zhoršenie kvality služieb, možno však pokračovať v práci na primerane zníženej úrovni</li> <li>Vyžaduje pozornosť do dvoch pracovných hodín<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prvá telefonická odozva do dvoch hodín</li> <li>Riešenie problémov iba počas pracovnej doby<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Priradenie príslušných pracovníkov na zosúladienie s úsilím spoločnosti Microsoft o riešenie problémov</li> <li>Prístup a odozva osoby s oprávnením na riadenie</li> </ul>

Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
		zmien do štyroch pracovných hodín <ul style="list-style-type: none"> <li>Oznamovanie telefonicky alebo cez web</li> </ul>
<b>Závažnosť C</b> Minimálny vplyv na firmu: <ul style="list-style-type: none"> <li>Služba je v podstatnej miere funkčná s menšími obmedzeniami alebo bez obmedzení</li> <li>Vyžaduje pozornosť do štyroch pracovných hodín<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prvá telefonická odozva do štyroch hodín</li> <li>Riešenie problémov iba počas pracovnej doby<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presné kontaktné údaje osoby zodpovednej za prípad</li> <li>Odozva do 24 hodín</li> <li>Oznamovanie telefonicky alebo cez web</li> </ul>

<sup>1</sup> Úlohou zdrojov pre kritické situácie je podpora pri rýchlom riešení problémov aktívnym zapojením sa do riešenia prípadu, jeho eskaláciou a koordináciou a zabezpečením vhodných prostriedkov.

<sup>2</sup> Ak nezaistíte dostatočný počet prostriedkov alebo nebudete dostatočne reagovať, aby sme mohli pokračovať v riešení problému, môžeme byť nútení znížiť úroveň závažnosti.

<sup>3</sup> Žiadosti o podporu pre služby on-line môžete predkladať na portáli podpory príslušnej služby on-line.

<sup>4</sup> Nepretržitá podpora pri riešení problémov závažnosti B nie je dostupná vo všetkých oblastiach. Podrobnosti o dostupnosti získate od vášho manažéra pre dodávku služieb.

<sup>5</sup> 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.

**Podpora v priestoroch zákazníka:** Reaktívna podpora v priestoroch zákazníka poskytuje asistenciu priamo na pracovisku. Táto služba závisí od dostupnosti pracovníkov spoločnosti Microsoft a môže sa na ňu vzťahovať dodatočný poplatok za každú návštevu v priestoroch zákazníka.

**Asistenčná podpora pri vývoji:** pomáha 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.

**Poradenské služby:** telefonická podpora v prípade krátkodobých (zvyčajne šesť hodín alebo menej) a nepredvídateľných problémov pre profesionálov v oblasti IT a vývojárov. Poradenské služby môžu zahŕňať poradenstvo, odporúčania, analýzu hlavných príčin a prenos poznatkov s cieľom pomôcť vám implementovať technológie spoločnosti Microsoft za účelom predchádzania bežným problémom s podporou a zníženia pravdepodobnosti výpadkov systému. Poradenské služby sa predávajú ako počet hodín uvedený v zozname vašej objednávky prác.

## 4.4 Rozšírené služby

Položky, ktoré sú uvedené v tejto sekcii, sú dostupné vo forme doplnkov, rozšírení a úprav vášho balíka podpory Premier Support za dodatočný poplatok. Ďalšie rozšírené služby a riešenia môžu byť k dispozícii za dodatočný poplatok a sú definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka.

### 4.4.1 Podpora Designated Support Engineering

**Podpora Designated Support Engineering (DSE):** Služby DSE 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, DSE prevádzkové hodiny sa potom odpočítavajú z vášho celkového počtu zakúpených hodín podľa toho, ako sú využité a dodané.

Vopred definované ponuky DSE sú navrhnuté vášmu prostrediu a aby pomohli dosiahnuť požadovaný výsledok. Tieto ponuky môžu byť zamerané na oblasti, ako sú Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, IT Service Management, Data Analytics, Umelá inteligencia a Dynamics 365, a zahŕňajú povinné preddefinované vstavané proaktívne služby.

Služby DSE sú zamerané na nasledujúce oblasti:

- pomoc získať obsiahly prehľad o aktuálnych a budúcich požiadavkách vašej firmy a konfigurácii vášho prostredia informačných technológií za účelom optimalizácie výkonu
- proaktívne zdokumentovať odporúčania týkajúce sa používania výstupov zo služieb súvisiacich s výstupmi (napríklad recenzií poskytovania podpory, kontrol stavu, seminárov, programov na evaluáciu 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 zabránenie budúcim narušeniam príslušných technológií spoločnosti Microsoft.

Bez ohľadu na to, ako si služby DSE 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**

- DSE služby sú dostupné v bežnej pracovnej dobe (od 9:00 do 17:30 miestneho času okrem sviatkov a víkendov).
- DSE služby podporujú konkrétne produkty a technológie spoločnosti Microsoft, ktoré s vami boli dohodnuté a sú uvedené vo vašej objednávke.
- Služby DSE sa poskytujú pre jedno určené miesto poskytovania podpory uvedené v objednávke práce, a to priamo na danom mieste.

#### **4.4.2 Premier Ultimate**

**Premier Ultimate:** upravuje služby dostupné v rámci reaktívnych služieb s cieľom poskytnúť potrebnú podporu pri probléme.

##### **Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby:**

- Služba Premier Ultimate je obmedzená na počet kontaktných osôb uvedený v objednávke prác.
- Súhlasíte, že na zachovanie registrácie v službe Premier Ultimate vynaložíte komerčne primerané úsilie na odstránenie problémov zistených na základe vyhodnotení iniciovaných vami alebo spoločnosťou Microsoft, a to do 30 dní od vytvorenia súhrnu vyhodnotení.

- Každá zmluvná strana môže vypovedať zmluvu o službe Premier Ultimate buď na základe písomnej výpovede zaslanej 30 dní vopred, pokiaľ druhá strana neodstráni problémy, alebo na základe písomnej výpovede zaslanej 60 dní vopred.
- Zákazníci služby Premier Ultimate, ktorí vypovedajú zmluvu pred skončením doby účinnosti, získajú za nevyužité služby pomernú refundáciu, pokiaľ dôvodom vypovedania nebude neodstránenie problémov.
- Podpora Premier Ultimate nemusí byť k dispozícii vo všetkých miestach poskytovania podpory

### 4.4.3 Third Tier Support

**Third Tier Support:** priamy prístup k najskúsenejším odborníkom spoločnosti Microsoft v definovaných oblastiach produktov, ktorí sa zaoberajú vašimi žiadosťami týkajúcimi sa riešenia problémov súvisiacich s technológiami Microsoft uvedenými vo vašej objednávke prác.

#### **Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby:**

- Žiadosti o riešenie problémov predložené tímu podpory Third Tier Support môžu pri riešení vyžadovať prostriedky od profesionálov štandardnej produktovej podpory, hoci primárnu zodpovednosť za takúto žiadosť nesie tím podpory Third Tier Support.
- Hodiny podpory Third Tier Support môžete použiť na služby štandardnej podpory Problem Resolution Support. Hodiny štandardnej podpory Problem Resolution Support však nemôžete použiť na žiadosti o podporu Third Tier Support.
- Pracovná doba tímu podpory Third Tier Support a dostupnosť služby Third Tier Support na trhu sa v jednotlivých krajinách líšia. Podrobnosti o dostupnosti získate od vášho manažéra pre dodávku služieb.
- Táto služba vyžaduje registračný poplatok, dopĺňa vaše hodiny podpory Problem Resolution Support a nie je dostupná vo všetkých miestach poskytovania podpory.
- Ak využívate podporu Third Tier Support spolu s hodinami združenej podpory PRS, vaše poplatky za podporu Third Tier Support môžu byť založené na celkovom počte hodín združenej podpory PRS.

## 4.5 Rozšírené riešenia

Balíky rozšírených riešení poskytujú dodatočné prostriedky podpory pre konkrétny produkt spoločnosti Microsoft alebo zákaznícky systém IT. Rozšírené riešenia môžu byť k dispozícii za dodatočný poplatok a sú definované v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka.

### 4.5.1 Podpora Mission Critical

**Podpora Mission Critical:** poskytuje vyššiu úroveň podpory pre definovanú skupinu produktov spoločnosti Microsoft, ktoré tvoria súčasť vášho dôležitého obchodného riešenia, ako je to uvedené vo vašej objednávke prác. Podpora Mission Critical poskytuje prispôsobený program služieb podpory, je k dispozícii za dodatočný poplatok a je definovaná v dodatku, na ktorý odkazuje vaša objednávka prác.

## 4.5.2 Rýchla odozva

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

Pre služby rýchlej odozvy 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, ktorú tvorí určený tím inžinierov s odbornými znalosťami cloudových služieb. Zatiaľ čo incidenty môžu vyžadovať zdroje od profesionálov štandardnej produktovej podpory na riešenie problémov, tím rýchlej odozvy zostáva aj naďalej primárne zodpovedný za incidenty 24 hodín denne, 7 dní v týždni a 365 dní v roku.

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

Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
<p><b>Závažnosť 1</b></p> <p>Online odovzdaná úloha do jedinečnej rýchlej fronty odpovedí:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• V produkčnom prostredí:</li> <li>• Katastrofický vplyv na podnikanie:</li> <li>• Úplná strata základného (kriticky dôležitého) obchodného procesu, pričom nemožno primeraným spôsobom pokračovať v práci</li> <li>• Vyžaduje sa okamžitá pozornosť</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prvá telefonická odozva do 15 minút</li> <li>• Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>1</sup></li> <li>• Prístup k skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft<sup>2</sup></li> <li>• Rýchla eskalácia prevádzkovým tímom cloudu v spoločnosti Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priradenie príslušných prostriedkov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>1</sup></li> <li>• Rýchly prístup a odozva osoby s oprávnením na riadenie zmien</li> </ul>
<p><b>Závažnosť A</b></p> <p>Online odovzdaná úloha do jedinečnej rýchlej fronty odpovedí:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• V produkčnom prostredí</li> <li>• Kritický vplyv na firmu:</li> <li>• Významná strata alebo poškodenie služieb</li> <li>• Vyžaduje sa pozornosť do 1 hodiny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prvá telefonická odozva do 15 minút</li> <li>• Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>1</sup></li> <li>• Prístup k skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft<sup>2</sup></li> <li>• Rýchla eskalácia prevádzkovým tímom cloudu v spoločnosti Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priradenie príslušných prostriedkov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>1</sup></li> <li>• Rýchly prístup a odozva osoby s oprávnením na riadenie zmien</li> </ul>

<sup>1</sup> Ak nezaistíte dostatočný počet prostriedkov alebo nebudete dostatočne reagovať, aby sme mohli dodržiavať časy odozvy uvedené vyššie, môžeme byť nútení downgradovať úroveň závažnosti.

<sup>2</sup> Služby podpory rýchlej odozvy riešenia problémov sú dostupné len v angličtine. 2 Služby podpory rýchlej odozvy riešenia problémov sú dostupné len v angličtine.

### 4.5.3 Správa udalostí Azure

**Správa udalostí Azure (Azure Event Management, „AEM“) spoločnosti Microsoft** poskytuje rozšírenú podporu pred kritickými udalosťami u zákazníka, počas nich a po nich. Kritická udalosť sa definuje ako obdobie vysokého dopadu na obchod alebo vysokého dopytu u zákazníka, čo vyžaduje najvyššiu úroveň dostupnosti a poskytovania služieb. Udaloosti musí potvrdiť váš správca kont pre zákaznícky úspech najmenej 8 týždňov pred udalosťou a na zareagovanie môže dostať až 5 dní súvislého času.

Udaloosti podpory AEM používajú základné služby Microsoft Azure. AEM hodnotí riešenie Azure na základe rámca Azure Well-Architecture Framework, aby pripomenula akékoľvek riziká, ktoré môžu ovplyvniť celkový úspech udaloosti.

V rámci aktivít pred udalosťou tím AEM:

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

Tím podpory AEM poskytne zoznam odporúčaných opatrení na zmiernenie akýchkoľvek rizík, ktoré by mohli ovplyvniť dostupnosť alebo výkon riešenia.

Počas udaloosti bude tím AEM oboznámený s podrobnosťami udaloosti a bude pripravený vyriešiť problémy ovplyvňujúce riešenie.



Závažnosť a situácia	Naša očakávaná odozva	Vaša očakávaná odozva
<p><b>Závažnosť 1</b></p> <p>Katastrofický vplyv na podnikanie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Úplná strata základného obchodného procesu, práca nemôže pokračovať</li> <li>Vyžaduje sa okamžitá pozornosť</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prvotná odozva za 15 minút alebo menej a rýchla eskalácia v rámci spoločnosti Microsoft do tímov cloudových operácií pre akékoľvek služby Microsoft Azure<sup>2</sup></li> <li>Priradenie manažéra pre kritické situácie do 30 minút alebo menej</li> <li>Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>1</sup></li> <li>Prístup ku skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft a rýchla eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft</li> <li>Zapojenie inžinierov podpory, ktorí poznajú konfiguráciu vášho riešenia. Ak je to vhodné, môžu títo inžinieri pomáhať a usmerňovať proces správy incidentov</li> <li>Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>V prípade služieb Azure by sa žiadosti o podporu pri incidentoch mali podávať prostredníctvom portáli Microsoft Azure vrátane AEM v prípade opisu</li> <li>Oznámenie situácie vašim vedúcim manažérom podľa požiadavky</li> <li>Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>1</sup></li> <li>Rýchly prístup a odpoveď</li> </ul>
<p><b>Závažnosť A</b></p> <p>Kritický dosah na obchod</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Významná strata alebo poškodenie služieb</li> <li>Vyžaduje sa pozornosť do 1 hodiny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prvotná odozva za 15 minút alebo menej a rýchla eskalácia v rámci spoločnosti Microsoft do tímov cloudových operácií pre akékoľvek služby Microsoft Azure<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>V prípade služieb Azure by sa žiadosti o podporu pri incidentoch mali podávať prostredníctvom portáli Microsoft Azure vrátane AEM v prípade opisu</li> <li>Oznámenie situácie vašim vedúcim</li> </ul>

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priradenie manažéra pre kritické situácie do 30 minút alebo menej</li> <li>• Nepretržitá podpora 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>1</sup></li> <li>• Prístup ku skúseným špecialistom spoločnosti Microsoft a rýchla eskalácia produktovým tímom v spoločnosti Microsoft</li> <li>• Zapojenie inžinierov podpory, ktorí poznajú konfiguráciu vášho riešenia. Ak je to vhodné, môžu títo inžinieri pomáhať a usmerňovať proces správy incidentov</li> <li>• Oznámenie situácie našim vedúcim manažérom podľa požiadavky</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>manažérom podľa požiadavky</li> <li>• Priradenie príslušných zdrojov na zabezpečenie nepretržitého riešenia problémov 24 hodín denne/7 dní v týždni<sup>1</sup></li> <li>• Rýchly prístup a odpoveď</li> </ul> |
|---|---|

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

<sup>2</sup> Riešenie služieb podpory AEM je dostupné iba v angličtine

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

#### 4.6 Riešenia podpory pre partnerov

**Riešenia Premier Support for Partners:** Premier Support for Partners poskytuje služby podpory vám pre vaše interné používanie alebo s vami vašim koncovým zákazníkom.

Pre reaktívne služby vám Premier Support for Partners umožní vybudovať odbornosť interných služieb podpory pre produkty a služby spoločnosti Microsoft, a umožní vám zapojiť inžinierov spoločnosti Microsoft, aby vám pomohli s incidentmi týkajúcimi sa služieb podpory a produktov spoločnosti Microsoft, ktoré si nedokázate vyriešiť samostatne.

Premier Support for Partners vám neumožní vytvoriť priamy vzťah služieb podpory medzi vašimi koncovými zákazníkmi a spoločnosťou Microsoft.

Poskytovanie služieb až po konečných zákazníkov na požiadanie partnera je k dispozícii len pre partnerov spoločnosti Microsoft, ktorí uzatvorili vedľajšiu zmluvu na službu *Microsoft Premier Support Exhibit – Partner Subcontracting* a vyžaduje, aby partner mal priamu zmluvu s koncovými zákazníkmi a bol angažovaný počas využívania.

Okrem služieb Premier Services, ktoré sú vyššie uvedené, sú k dispozícii nasledujúce služby Premier Support for Partners prispôbené pre vaše potreby:

#### **Správa dodávky služieb:**

- **Správy optimalizácií cloudových služieb:** Na požiadanie a po uvedení vášho identifikačného čísla pre Microsoft Partner Program možno poskytovať pravidelné správy o vašom používaní online služieb. Účelom tejto zostavy je pomôcť vám využívať odporúčanú prax na urýchlenie prijatia cloudových technológií a stanovenie možností rastu v rámci vašej základne koncových zákazníkov.

#### **Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby:**

- Služby Premier sú dodávané priamo partnerovi na interné použitie, pokiaľ má partner uzavretý *dodatok* o subdodávateľskom poskytovaní služieb podpory Microsoft Premier.
- Partneri s uzavretým dodatkom *Microsoft Premier Support Exhibit – Partner Subcontracting* môžu požiadať spoločnosť Microsoft o poskytnutie služieb Premier v mene partnera svojim koncovým zákazníkom, ktorí majú zmluvu na služby s partnerom podľa podmienok a požiadaviek definovaných v dodatku *Microsoft Premier Support Exhibit – Partner Subcontracting*.
- Na odoslanie incidentov Podpory pri riešení problémov (PRS) z prostredia koncových zákazníkov partnera, na ktoré má partner administratívne oprávnenia, musia mať partneri uzavretý dodatok *Microsoft Premier Support Exhibit – Partner Subcontracting*.
- Aby boli dostupné Rozšírené služby a Rozšírené riešenia zahrnuté v riešení Premier Support for Partners, každú zakúpenú službu je možné poskytnúť iba jednotlivému koncovému zákazníkovi, ako je definované v dodatku *Microsoft Premier Support Exhibit – Partner Subcontracting*, a tento koncový zákazník musí byť menovite uvedený vo vašej objednávke prác. Rozšírené služby pre ďalších koncových zákazníkov je možné zakúpiť cez dodatok k objednávke prác, pričom príslušný koncový zákazník je menovaný v objednávke prác pre nové pridané Rozšírené služby. Partner môže zmeniť menovaného koncového zákazníka pre zakúpené Rozšírené služby pomocou dodatku. Ak vo vašej objednávke prác nie je uvedený žiadny zákazník, Rozšírenú službu alebo Rozšírené riešenie je možné poskytnúť iba vám.

Môžeme dovoliť vašim zamestnancom alebo koncovým zákazníkom partnerov, ktorí podpísali dodatok *Microsoft Premier Support Exhibit – Partner Subcontracting* zúčastňovať sa vo vašich nešpecifikovaných oblastiach podpory na vzdialených proaktívnych dodávkach podpory a riešení problémov, ktoré boli iniciované a určené vo vašej objednávke prác pre konkrétnu oblasť podpory. Takéto podieľanie sa na poskytovaných službách bude povolené v závislosti od dostupnosti.

Ak ste uzatvorili zmluvu s tretou stranou ako poskytovateľom služieb podpory na poskytovanie služieb podpory vašim koncovým zákazníkom vo vašom mene, potom táto tretia strana ako poskytovateľ služieb podpory koná ako váš agent a podlieha rovnakým podmienkam a požiadavkám na používanie služieb ako je definované v tomto PS, vašej objednávke prác a dodatku *Microsoft Premier Support Exhibit – Partner Subcontracting*. Tieto podmienky a požiadavky musia byť v písomnej zmluve medzi partnerom a tretou stranou ako poskytovateľom služieb podpory. Spoločnosť Microsoft má právo overovať dodržiavanie týchto podmienok, ako sú definované v dodatku *Microsoft Premier Support Exhibit – Partner Subcontracting*.

Žiadna iná strana okrem vás, partnera, nesmie vyhlásiť, že môže predávať alebo poskytovať služby Premier support priamo koncovým zákazníkom na základe vašej zmluvy Premier Support for Partners.

## 4.7 Riešenia globálnej podpory

**Riešenia globálnej podpory:** v rámci programu Premier Global môžete získať podporu Premier na jednom alebo viacerých miestach poskytovania podpory. Program Premier Global je k dispozícii ako súčasť konfigurovateľného balíka, ako je to uvedené nižšie.

- **Hostiteľ:** toto je miesto poskytovania podpory, v ktorom vám spoločnosť Microsoft poskytuje na základe zmluvy služby Premier Global. Pokiaľ nie je uvedené inak, toto bude miesto poskytovania podpory vášho určeného alebo vyhradeného manažéra poskytovania podpory.
- **Zo servera ku klientovi:** toto je miesto poskytovania podpory určené v objednávke prác pre podnikové služby ako miesto využívania služieb, ktoré sa líši od hostiteľského miesta poskytovania podpory.

Proaktívne služby, reaktívne služby, manažment poskytovaných služieb a rozšírené služby sa poskytujú tak, ako je to uvedené v tomto popise služieb, s nasledujúcimi úpravami.

- **Proaktívne služby:** proaktívne služby môžete previesť z jedného určeného miesta poskytovania podpory na iné určené miesto poskytovania podpory uvedené v objednávkach prác.
- **Reaktívne služby:** Môžete si zvoliť zakúpenie všetkých svojich hodín podpory Problem Resolution Support (PRS) pre svoje hostiteľské miesto poskytovania podpory. Toto sa označuje ako hodiny združenej podpory pri riešení problémov. Hodiny združenej podpory PRS môžete previesť z jedného určeného miesta poskytovania podpory na iné určené miesto poskytovania podpory uvedené v objednávkach prác.

Pracovníkom vo vašich neurčených miestach poskytovania podpory môžeme povoliť, aby sa podieľali na proaktívnych službách a službách podpory Problem Resolution Support poskytovaných na diaľku, ktoré boli určené pre konkrétne miesto poskytovania podpory. Takéto podieľanie sa na poskytovaných službách bude povolené v závislosti od dostupnosti.

**Manažér dodávky služieb:** váš globálny manažér poskytovania služieb je buď určeným, alebo vyhradeným pracovníkom a bude vám poskytovať rozšírenú úroveň služby v súlade s príslušnou definíciou v článku 4.3.2. Okrem toho bude tento pracovník poskytovať koordináciu služieb a manažment správ v rámci viacerých krajín.

### Predpoklady a obmedzenia pre konkrétne služby:

- **Rozdiely v sadzbách:** sadzby za proaktívne služby a služby podpory Problem Resolution Support sa môžu líšiť podľa krajiny. Spoločnosť Microsoft si vyhradzuje právo fakturovať zákazníkovi prípadné rozdiely v sadzbách alebo v prípade služieb s hodinovým účtovaním upraviť príslušný počet hodín v súlade s prípadnými rozdielmi v sadzbách medzi jednotlivými krajinami.
- Podpora PRS poskytovaná podľa potreby v rámci predplatných služieb Office 365 a Microsoft Azure je k dispozícii pre všetky určené miesta poskytovania podpory.
- **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 výmeru signatára spoločnosti Microsoft a vášho hostiteľského miesta. Zákazník nesie výlučnú zodpovednosť za všetky ďalšie splatné dane.

- Na služby dostupné v príslušnom mieste poskytovania podpory sa môžu vzťahovať obmedzenia alebo úpravy.
- **Výnimky z konsolidovanej fakturácie:** Služby zakúpené na dodávku v Indickej republike, Čínskej ľudovej republike, Čínskej republike (Taiwan), Čínskej republike (Hongkong), 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.

## 4.8 Ďalšie obchodné podmienky

Služby Premier Support sa poskytujú na základe nasledujúcich nutných podmienok a predpokladov:

- **Vyradenie Premier Support:** Spoločnosť Microsoft oznámila, že od 1. júla 2022 už Microsoft nebude ponúkať obnovenie komerčných zmlúv Premier Support a od 1. júla 2024 už spoločnosť Microsoft nebude ponúkať obnovenie zmlúv Public Sector Premier Support. Podrobnosti a všetky aktualizácie nájdete na stránke <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Plány spoločnosti Microsoft týkajúce sa ukončenia predaja Premier Support sa môžu zmeniť na základe výhradného uváženia spoločnosti Microsoft.
- **Zmena ukončenia služieb podpory:** Počas doby platnosti príslušnej objednávky prác môže spoločnosť Microsoft sprístupniť novú nástupnícku službu podpory. V prípade, že spoločnosť Microsoft na základe vlastného uváženia rozhodne, že už nebude naďalej poskytovať služby podpory, ktoré ste si zakúpili v príslušnej objednávke prác, spoločnosť Microsoft si vyhradzuje právo ukončiť uvedené služby podpory s účinnosťou k dátumu vypršania platnosti podpory a/alebo v prípade viacročnej podpory k dátumu výročia podpory. Spoločnosť Microsoft poskytne minimálne 90 dní vopred písomné oznámenie o takomto prerušení, pokiaľ to nezakazujú platné právne predpisy. Okrem toho vám spoločnosť Microsoft sprístupní akúkoľvek náhradnú ponuku služby podpory pred takýmto prerušením za sadzby a podmienok spoločnosti Microsoft, ktoré boli platné v danom čase. Po oznámení o takomto prerušení môžete ukončiť svoje súčasné služby podpory, ako je uvedené v zmluve alebo s 30-dňovou písomnou výpoveďou.
- Pokiaľ nebude stanovené inak v písomnej forme, všetky služby sa poskytujú na diaľku na vašich pracoviskách v krajine uvedenej vo vašej objednávke prác. Ak sa takéto pracoviská nachádzajú vo viac než jednej krajine, služby vám bude poskytovať priradený manažér poskytovania globálnych služieb a môžete tiež využiť pracovníkov služieb na jednotlivých miestach poskytovania globálnych služieb. Služby, ktoré sa budú poskytovať v jednotlivých určených miestach globálnej podpory, sú uvedené v objednávke prác.
- Základné reaktívne služby na diaľku sa poskytujú v angličtine a v prípade možnosti môžu byť dostupné 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 Premier Online na adrese <http://premier.microsoft.com>, poskytujeme podporu pre všetky verzie komerčne vydávaných a všeobecne dostupných softvérových produktov a produktov online služieb spoločnosti Microsoft uvedených v dokumente Podmienky a požiadavky na produkty, ktorý spoločnosť Microsoft priebežne zverejňuje na adrese <http://premier.microsoft.com> (alebo na nástupníckej

- lokalite, ktorú spoločnosť Microsoft určí). Podpora s rýchlymi opravami, ktoré nesúvisia so zabezpečením, nie je dostupná pre produkty spoločnosti Microsoft, ktoré boli zaradené do fázy rozšírenej podpory, ako je to definované na stránke <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
- 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 zákaznícke 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.
  - V prípade pridávania dodatočných služieb do vášho balíka podpory formou zakúpenia alebo konverzie incidentov výhod krytia Software Assurance môžeme na zabezpečenie dodávky vyžadovať zahrnutie zodpovedajúcej úrovne manažment poskytovaných služieb.
  - Ak ste si objednali jeden typ služby a prajete si ho zmeniť na iný, môžete použiť ekvivalentnú hodnotu pre alternatívnu službu, ak je k dispozícii a ak s tým bude súhlasiť váš manažér poskytovania služieb.
  - Incidenty výhod krytia Software Assurance 24x7 Problem Resolution Support (incidenty SA PRS alebo „SAB“) možno konvertovať len na hodiny podpory Problem Resolution Support alebo na podporu Third Tier Support. Vo vašej oblasti môžu byť k dispozícii dodatočné služby; podrobnosti vám poskytne váš manažér poskytovania služieb. Po 30 dňoch od dátumu začatia podpory a/alebo pri viacročnom využívaní podpory v každoročne stanovený dátum, môžeme fakturovať sumu zodpovedajúcu akémukoľvek nevyčerpanému množstvu incidentov výhody Software Assurance, pre ktoré ste sa zaviazali ku konverzii na príslušné služby podpory Premier Support, ako je uvedené vo vašej objednávke prác. Výhody Software Assurance podliehajú podmienkam uvedeným v tomto dokumente a podmienkam produktu, vrátane, okrem iného, Prílohy B. Ďalšie podrobnosti sú k dispozícii aj na stránke [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), ako napríklad zmeny v prospech podpory riešenia problémov platiace od februára 2023, ktoré

ovplyvnia dostupnosť hodín podpory riešenia problémov alebo vhodných komponentov vašej zmluvy o podpore a ktoré môžu viesť k úpravám ekvivalentnej hodnoty incidentu.

- Nie všetky doplnkové služby sú dostupné aj vo vašej krajine. Podrobnosti získate od vášho manažéra pre dodávku služieb.
- Súhlasíte, že kód iného subjektu ako Microsoft, ku ktorému nám poskytnete prístup, je jedine taký 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 platformy.
- Služby nemusia byť vašim zákazníkom poskytnuté, pokiaľ si nezakúpite službu Premier Support for Partners a nebudete mať *dotatok o subdodávateľskom poskytovaní služieb podpory Microsoft Premier*.
- Pokiaľ budú dohodnuté návštevy v priestoroch zákazníka, ale nebudú predplatené, budeme vám účtovať primerané cestovné náklady a náklady na bývanie, alebo na vašu žiadosť odrátame ekvivalentný počet hodín podpory Problem Resolution Support, ktoré tieto výdavky pokrývajú.
- Všetky zakúpené 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](https://aka.ms/github_privacy) a Dodatok o ochrane údajov GitHub a Dodatok o bezpečnosti na [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa).

Ďalšie podmienky a predpoklady môžu byť uvedené v príslušných dodatkoch.

## 4.9 Vaše povinnosti

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

- Vo svojej objednávke prác môžete určiť kontaktné osoby. Jedna z takto určených kontaktných osôb bude vašim manažérom podpory pre zákazníkov (CSM). Úlohou manažéra zákazníckej podpory je viesť váš tím a riadiť všetky vaše činnosti podpory a interné procesy na účely predkladania žiadostí o služby podpory spoločnosti Microsoft. Každá kontaktná osoba dostane individuálne číslo konta na prístup na webovú lokalitu Microsoft Premier Online, predkladanie žiadostí o podporu a prístup k vášmu tímu poskytovaní služieb spoločnosti Microsoft. Vaši správcovia služieb on-line tiež môžu predkladať žiadosti o podporu pre služby on-line na portáli podpory príslušnej služby on-line. Okrem určených kontaktných osôb môžete tiež určiť dva typy skupinových kontaktných osôb:

- Jeden typ kontaktnej osoby získa identifikátor zdieľaného konta na prístup na webovú lokalitu Microsoft Premier Online umožňujúci získať informácie a predkladať žiadosti o podporu.
- Jeden typ kontaktnej osoby získa iba identifikátor zdieľaného konta poskytujúci prístup na webovú lokalitu Microsoft Premier Online umožňujúci iba získať informácie.
- 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. Títo jednotlivci by mali byť tiež informovaní 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.
- Súhlasíte s tým, že v spolupráci s nami budete plánovať využívanie služieb na základe zakúpenej úrovne služieb.
- Súhlasíte s tým, že nám oznámite všetky prípadné zmeny určených kontaktných osôb uvedených v objednávke prác.
- Môže sa vyžadovať, aby ste na základe našej požiadavky vykonali činnosti pre určenie problému a jeho riešenie. 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.
- 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.
- Žiadosti o proaktívne služby spoločne s potrebnými/príslušnými údajmi budete predkladať najmenej 60 dní pred dátumom uplynutia doby účinnosti príslušnej objednávky prác.
- Súhlasíte s tým, že nášmu tímu poskytovania služieb (ak sa vyžaduje jeho prítomnosť v priestoroch zákazníka) poskytnete okrem prístupu ku svojim interným systémom a diagnostickým nástrojom aj primeraný prístup k telefónu a vysokorýchlostnému internetu.



© 2021 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.