

Microsoft usluge za poslovne korisnike

Opis usluga

siječanj 2017.

Sadržaj

1	O ovom dokumentu.....	3
2	Profesionalne usluge društva Microsoft.....	4
2.1	Usluge planiranja.....	4
2.2	Usluge implementacije.....	4
2.3	Usluge održavanja.....	4
2.4	Usluge optimizacije	4
2.5	Obrazovne usluge	4
3	Usluge na razini organizacije.....	5
3.1	Kako kupiti	5
3.2	Usluge planiranja.....	5
3.3	Usluge optimizacije	6
4	Savjetodavne usluge.....	8
4.1	Kako kupiti	8
4.2	Prilagođene savjetodavne usluge.....	8
4.3	Pakirane savjetodavne usluge	9
4.4	Opis usluga	9
4.4.1	Usluge planiranja.....	9
4.4.2	Usluge implementacije.....	10
4.5	Isključenja odgovornosti i ograničenja	10
4.6	Vaše obveze.....	10
5	Usluge podrške.....	11
5.1	Kako kupiti	11
5.2	Opisi paketa.....	11
5.2.1	Paketi na razini organizacije.....	11
5.2.2	Poboljšana rješenja.....	12
5.3	Opis usluga	12
5.3.1	Proaktivne usluge.....	12
5.3.2	Upravljanje pružanjem usluga.....	14
5.3.3	Reaktivne usluge	17
5.4	Dodatne usluge.....	19
5.4.1	Ubrzani paketi.....	19
5.4.2	Namjenska tehnička podrška	19
5.4.3	Prilagođena podrška.....	20

5.4.4	Proširena podrška za hitne popravke.....	22
5.4.5	Premier Ultimate.....	23
5.4.6	Podrška treće razine.....	23
5.5	Poboljšana rješenja	23
5.5.1	Premier – ključni zadaci	24
5.6	Rješenja usmjerena na partnera	24
5.7	Rješenja za globalnu podršku	24
5.8	Dodatni uvjeti.....	25
5.9	Vaše obveze.....	27
6	Izmjene dokumenta	28

1 O ovom dokumentu

Opis usluga Microsoft usluga za poslovne korisnike donosi vam informacije o profesionalnim uslugama koje su dostupne za kupnju od društva Microsoft.

Upoznajte se s opisima usluga koje kupujete, uključujući eventualne preuvjete, izjave o isključenju odgovornosti, ograničenja i svoje obveze. Usluge koje kupite bit će navedene u vašem Radnom nalogu za usluge Enterprise (Radni nalog) ili u drugoj primjenjivoj Specifikaciji usluga koja upućuje na ovaj dokument i njezin je sastavni dio.

Nisu sve usluge navedene u ovom dokumentu dostupne globalno. Pojednosti o tome koje su usluge dostupne za kupnju na vašoj lokaciji zatražite od svojeg predstavnika za Microsoftove usluge. Dostupne usluge podložne su promjeni.

2 Profesionalne usluge društva Microsoft

Profesionalne usluge društva Microsoft pomažu vam da povećate vrijednost organizacije ne temelju ulaganja u tehnologiju. Te su usluge dostupne tijekom faza planiranja, implementacije, održavanja i optimizacije životnog ciklusa tehnologije, a pružaju rješenja za podatke, mobilnost, produktivnost i računalstvo za vašu lokalnu, hibridnu IT infrastrukturu te za onu u oblaku. Microsoft pruža proaktivne usluge u sljedećim kategorijama:

2.1 Usluge planiranja

Usluge planiranja pružaju procjene i recenzije vaše trenutačne infrastrukture, podataka, aplikacije i sigurnosnog okruženja radi lakšeg planiranja ispravljanja nedostataka, nadogradnje, migracije, uvođenja ili implementacije rješenja na temelju vaših željenih ishoda.

2.2 Usluge implementacije

Usluge implementacije pružaju tehničku stručnost, kao i stručnost za vođenje projekata radi poboljšavanja dizajna, uvođenja, migracije, nadogradnje i implementacije rješenja Microsoftove tehnologije.

2.3 Usluge održavanja

Usluge održavanja pomažu u sprječavanju problema u vašem Microsoftovu okruženju i obično se ugovaraju prije pružanja usluge da bi se osigurala dostupnost resursa.

2.4 Usluge optimizacije

Usluge optimizacije usmjerene su na ciljeve optimalnog iskorištavanja klijentova ulaganja u tehnologiju. Te usluge mogu uključivati udaljeno administriranje usluga u oblaku, optimizaciju uvođenja mogućnosti Microsoftova proizvoda koje provode krajnji korisnici i osiguravanje otporne strukture sigurnosti i identiteta.

2.5 Obrazovne usluge

Usluge obrazovanja pružaju obuku koja pomaže poboljšati tehničke i operativne vještine vašeg osoblja za podršku putem uputa na web-mjestu, na mreži ili na zahtjev.

3 Usluge na razini organizacije

Usluge planiranja i optimizacije na razini organizacije mogu se pružiti putem Savjetodavnog angažmana ili kao dio Paketa podrške.

3.1 Kako kupiti

U odjeljku u nastavku navedene su usluge na razini organizacije koje su dostupne za kupnju u okviru Radnog naloga za usluge Enterprise:

Vrsta kupnje usluge	Model kupnje
Savjetodavne usluge	Mogu se kupiti putem Radnog naloga za usluge Enterprise i, u nekim slučajevima, Opisa posla (engl. Statement of Work, SOW)
Usluge podrške	Mogu se kupiti kao dio novog Ugovora o podršci ili uz dodatnu naknadu na temelju postojećeg Ugovora o podršci pomoću Radnog naloga za usluge Enterprise. U nekim se slučajevima usluge mogu dodatno definirati u Prilogu na koji referira vaš Radni nalog.

Napomena: ➦ označava stavke koje možete vidjeti na popisu u Radnom nalogu.

3.2 Usluge planiranja

➦ **Planiranje rješenja:** strukturirani angažmani namijenjeni tome da Vam pomognu i vode Vas kroz planiranje implementacije za uvođenja Microsoftove tehnologije u lokalnim, hibridnim i okruženjima u oblaku. Predmetne usluge mogu uključivati i procjenu upravljanja dizajnom, sigurnosti, IT operacijama ili promjenom Vaših Microsoft tehnologija da biste lakše isplanirali implementaciju svojeg tehničkog rješenja radi zadovoljenja Vaših željenih ishoda. Nakon izvršenja usluge možete dobiti izvješće s našom tehničkom procjenom i planom implementacije rješenja.

➦ **Usluge planiranja uvođenja razvojnih alata (engl. Developer Tools Deployment Planning Services, DTDPS):** Osmišljena kao pomoć organizacijama u planiranju učinkovitih uvođenja paketa Visual Studio. Predmetni se angažmani mogu koristiti da bi se olakšalo osmišljavanje plana i strategija razvoja za prilagođavanje paketa Visual Studio.

➦ **Usluge planiranja uvođenja usluge Azure za javni oblak (engl. Azure Deployment Planning Services for Public Cloud, AZDPS):** Višednevni angažmani koji uključuju obuku, pokazne verzije i planiranje uvođenja. Mogu se usredotočiti na aktiviranje usluge Azure rješenja za pohranu (engl. Azure storage solutions), prijenos aplikacija u Microsoft Azure Infrastructure Services, implementaciju mobilnosti organizacije, implementaciju paketa Microsoft Operations Management Suite ili implementaciju razvojnih i testnih scenarija na virtualnim računalima Microsoft Azure.

➦ **Usluge planiranja uvođenja radne površine (engl. Desktop Tools Deployment Planning Services, DDPS):** Usluge planiranja uvođenja koje nude širok raspon alata za

planiranje i unaprijed definiranih aktivnosti angažmana usmjerenih na uvođenje usluga Office 365, Office ili Windows.

✦ **Usluge planiranja uvođenja sustava Dynamics (engl. Dynamics Tools Deployment Planning Services, DYDPS):** Usluge planiranja za implementaciju ili nadogradnju sustava Microsoft Dynamics CRM (engl. Customer Relationship Management – upravljanje odnosima s korisnicima), Dynamics CRM Online ili za implementaciju rješenja za ERP (engl. Enterprise Resource Planning – planiranje resursa organizacije) sa sustavom Microsoft Dynamics AX.

✦ **Usluge planiranja uvođenja usluge Skype za poslovanje i usluge Exchange (engl. Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services, S&EDPS):** Osmišljene kao pomoć organizacijama u planiranju uvođenja usluge Skype za poslovanje ili usluge Exchange, predmetne usluge pružaju planiranje uvođenja za arhitektonske i operativne aspekte usluga Microsoft Skype za poslovanje ili Microsoft Exchange.

✦ **Usluge planiranja uvođenja upravljanja privatnim oblakom i usluge Virtualizacije (engl. Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services, PVDPS):** Osmišljene kao pomoć planiranju učinkovitih uvođenja rješenja Systems Center, Windows Server i Hyper-V. Navedeni angažmani nude širok raspon usluga planiranja za nadogradnje, prijenos, ubrzavanje uvođenja upravljanja i virtualizacije, kao i implementaciju objedinjenog upravljanja uređajima.

✦ **Usluge planiranja uvođenja platforme SQL Server (engl. SQL Server Tools Deployment Planning Services, SSDPS):** Usluge su dostupne u višednevnim angažmanima usredotočenim na aktivnosti kao što je nadogradnja na SQL Server, uvođenje platforme SQL Server Business Intelligence i prijenos na SQL Server.

✦ **Usluge planiranja uvođenja sustava SharePoint (engl. SharePoint Tools Deployment Planning Services, SDPS):** Usredotočene na usluge implementacije sustava SharePoint i SharePoint Online, predmetne usluge mogu uključivati usluge planiranja za Office 365 FastTrack, usluge planiranja za Upravljanje projektom i portfeljem (engl. Project and Portfolio management, PPM) i usluge planiranja uvođenja sustava SharePoint.

✦ **Usluge u vezi s arhitekturom:** Procjena Vaših ciljeva uvođenja online usluga koja pruža smjernice, planiranje i ispravljanje nedostataka te utvrđuje bolje usklađivanje vaših timova i okruženja s najboljim načinima postupanja u vezi s arhitekturom.

✦ **Dokaz koncepta:** Angažman za pružanje dokaza da klijent može procijeniti izvedivost tehničkog rješenja koje se predlaže. Dokaz može biti u obliku funkcionalnih prototipova, dokumenata i dizajna, no obično to nisu isporučeni materijali spremni za produkciju.

3.3 Usluge optimizacije

✦ **Usluge uvođenja:** Usluge podrške pri uvođenju pružaju paket usluga koje vam pomažu procijeniti mogućnost svoje organizacije da izmijeni, nadzire i optimizira promjene povezane s Vašom kupljenom Microsoftovom tehnologijom. Usluge prilagodbe mogu sadržavati jednu ili više sljedećih usluga:

Radionica scenarija uvođenja: Dvodnevna radionica, udaljena ili na lokaciji, koja prezentira najbolje postupke za povećavanje uvođenja za određeno radno opterećenje online usluga. Radionice su dostupne kao otvorene za sve sudionike ili kao posebna zatvorena isporuka za Vašu organizaciju, kako je navedeno u Vašem Radnom nalogu.

Radionice se ne mogu snimati bez izričitog dopuštenja društva Microsoft u pisanom obliku.

Dijagnostika uvođenja: Procjena spremnosti organizacije koja pruža ocjenu spremnosti Vaše postojeće mogućnosti upravljanja promjenom. Predmetna trodnevna, udaljena procjena spremnosti organizacije rezultira Izvješćem o spremnosti, kao i preporukama za poboljšanje.

Poboljšani nadzor korištenja: Pruža okvir, pristup i ključne pokazatelje za identificiranje trenutnog stanja korištenja, traženje područja za poboljšavanje pokretanja i nadzora uvođenja, te vodi k realizaciji veće iskoristivosti Microsoftovih usluga u oblaku.

Planiranje vrijednosti uvođenja, tablica rezultata poslovnog ishoda i poboljšani nadzor korištenja: pomoć u identificiranju poslovnih koristi od uvođenja Microsoft online usluga i mjerenju poslovnih koristi korištenjem tromjesečne tablice rezultata zajedno sa skupom nadzornih ploča korištenja za mjesečne preglede.

Trajna spremnost: mjesečni pregled nadolazećih promjena online usluga i upute za usklađivanje i optimiziranje uvođenja te pripremu za promjenu.

➤ **Upravljanje IT uslugama:** paket usluga osmišljen da Vam pomogne razviti naslijeđeno IT okruženje pomoću modernih pristupa upravljanju uslugom koji omogućavaju poboljšanja inovacije, fleksibilnosti, kvalitete i operativnih troškova. Moderne usluge upravljanja IT uslugom mogu se isporučiti putem udaljenih ili lokalnih savjetodavnih sesija ili radionica da bi se osigurala optimiziranost Vaših postupaka nadzora, upravljanja incidentima ili korisničke službe, za upravljanje dinamikom usluga utemeljenih na oblaku pri premještanju aplikacije ili usluge u oblak.

➤ **Sigurnosne usluge:** Microsoftov portfelj sigurnosnih rješenja uključuje četiri fokusna područja: sigurnost u oblaku i zaštitu identiteta, mobilnost, poboljšanu zaštitu informacija i sigurnu infrastrukturu. Sigurnosne usluge pomažu klijentima da razumiju kako zaštititi i inovirati svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke s obzirom na unutarnje i vanjske prijetnje.

4 Savjetodavne usluge

Savjetodavne usluge angažmani su utemeljeni na projektu za pružanje usluga povezanih s planiranjem, implementacijom i uvođenjem rješenja koja povećavaju vrijednost koju klijenti dobivaju iz svojih ulaganja u IT. Ti angažmani obuhvaćaju usluge, utemeljene na Microsoftovu proizvodu i tehnologijama, u rješenjima za digitalnu strategiju, arhitekturu, planiranje, nadogradnje, migraciju, uvođenje, razvoj aplikacija i podatkovne uvide.

4.1 Kako kupiti

Savjetodavne usluge dostupne su kao angažmani utemeljeni na projektu, angažmani s prilagođenim opsegom ili kao usluge s unaprijed određenim opsegom, kako je opisano u nastavku:

Usluga	Definicija
Prilagođene savjetodavne usluge	Prilagođeni angažman sa specifičnim opsegom usluga za određenog klijenta, vremenskim sljedovima i/ili etapama za jedinstvena rješenja.
Pakirane savjetodavne usluge	Angažman s unaprijed određenim opsegom materijala isporučenih u sklopu usluge koji se odnose na mnoge uobičajene poslovne scenarije.

Napomena: ➦ označava stavke koje možete vidjeti na popisu u Radnom nalogu.

4.2 Prilagođene savjetodavne usluge

U nastavku slijede dostupna rješenja za prilagodljive usluge. Raspon prilagođenih savjetodavnih usluga naveden je u Radnom nalogu za usluge Enterprise (engl. Enterprise Services Work Order, ESWO) ili Opisu posla (engl. Statement of Work, SOW).

Infrastruktura podatkovnog centra i Oblaka: Usluge infrastrukture podatkovnog centra i oblaka portfelj su usluga i rješenja koji integrira tehnologiju, ljude i postupke kao pomoć IT-u kod preobrazbe svojih podatkovnih centara u stratešku poslovnu imovinu, prilagođen konkretnim poslovnim potrebama.

Moderne aplikacije: Predmetne ponude dovode do uštede vremena i vrijednosti, uz smanjeni rizik pri modernizaciji i integriranju aplikacija te pri iskorištavanju oblaka radi pomoći kod angažmana s klijentima putem više kanala i na bilo kojem uređaju.

Poslovni uvidi: Rješenja za osmišljavanje, implementaciju i podršku za poslovne korisnike i IT organizacije koja daju uvide u svezi s bilo kojim proizvodima koji koriste podatke, a koji uključuju Power BI, Office i SQL.

Rješenja za produktivnost u oblaku: Microsoftove usluge za produktivnost u oblaku pomažu organizacijama u planiranju, implementaciji i stvaranju doživljaja radi poboljšavanja komunikacije, suradnje i produblivanja odnosa s klijentima kako bi se generirao uvid u poslovanje, te time omogućilo organizacijama da spoznaju punu vrijednost njihova ulaganja u Office 365.

Dynamics CRM: Ponude sustava Dynamics CRM pomažu klijentima da postanu organizacije kojima je klijent središte, koristeći Microsoft Dynamics u prodaji, pružanju usluga i marketingu, uviđajući pritom vrijednost Microsoftovih savjetodavnih usluga u poticanju organizacijske promjene.

Dynamics ERP: Sustav Dynamics ERP pruža niz sredstava za bolju podršku klijenata i angažmana potencijalnih klijenata. Premda je Dynamics ERP naš Enterprise ERP, isti koristi cjelokupnu Microsoftovu zalihu.

Rješenja za uređaje i mobilnost: Ponude za uređaje i mobilnost omogućuju voditeljima organizacije i IT-a, razvoj i implementaciju strategija za upravljanje mobilnošću i uređajima na razini organizacije koje omogućuju dublje, bogatije veze s radnicima i klijentima.

Rješenja za sigurnost i identitet: Usluge za sigurnost i identitet pružaju strategije i rješenja koja pomažu klijentima da zaštite svoju IT infrastrukturu, aplikacije i podatke od unutarnjih i vanjskih prijetnji.

4.3 Pakirane savjetodavne usluge

Microsoft nudi Savjetodavne usluge za mnoge poslovne scenarije na temelju iskustva društva Microsoft u planiranju, uvođenju i implementaciji u vezi s Microsoftovim proizvodima, tehnologijom i procesima. Usluge u nastavku nude se u unaprijed određenom opsegu rada s fiksnim trajanjem i pridruženom cijenom.

4.4 Opis usluga

4.4.1 Usluge planiranja

Program Digitalne savjetodavne usluge: Digitalne savjetodavne usluge kombiniraju digitalne savjetnike sa stručnošću u djelatnosti i poslovanju te pristup društva Microsoft strategijama za doživljaje i inovacije radi osnaživanja organizacija za ostvarivanje digitalnih ciljeva. U partnerstvu s klijentima digitalni savjetnici vode program promjene za izgradnju digitalnog poslovanja.

Digitalne savjetodavne usluge mogu se kupiti u paketima angažmana od 200, 400, 800 i 1600 sati. Microsoftov tim za pružanje usluga, uključujući resurse iz Microsoftovih Uslužnih centara za izvrsnost, nadopunjuje pružanje usluge stručnim preporukama za određeno područje ili daje praktične savjete i konkretne smjernice za korištenje Microsoftovih tehnologija.

K tome, dostupni su i sljedeći paketi angažmana Digitalnih savjetodavnih usluga:

➤ **Digitalni savjetodavni paketi za poslovne korisnike:** angažman pod vodstvom digitalnog savjetnika, s podrškom Microsoftova tima za pružanje usluga, a pruža unaprijed određene poslovne ishode za klijenta koji treba rješenje usmjereno na tehnologiju i platformu za oblak, mobilnost, produktivnost.

➤ **Digitalni savjetodavni paket za digitalni svijet:** angažman pod vodstvom digitalnog savjetnika, usmjeren na poslovni dizajn i uvođenje promjene radi digitalne transformacije, kao dijela klijentovih poslovnih modela u razvoju.

➤ **Korisnički doživljaj:** usluge koje pružaju korisnički doživljaj za vašu liniju poslovnih aplikaciju, donoseći stručnost u izradi ploče scenarija, grafici pokreta, etnografskom istraživanju, osobnoj analizi i analizi scenarija, UX strategiji i dizajnu, vizualnom dizajnu, razvoju korisničkog sučelja, testiranju iskoristivosti i pristupačnosti.

4.4.2 Usluge implementacije

✦ **Upravljanje projektom:** usluga za pružanje upravljanja i nadzora nad vašim projektom, programom ili angažmanom radi osiguravanja uspješne isporuke.

✦ **Arhitektura rješenja:** usluga koja pruža arhitekturu i dizajn za vaše rješenje na temelju referentnih arhitektura za Microsoftove tehnologije.

✦ **Isporuka rješenja:** usluga za pružanje tehničke implementacije, uključujući razvoj, konfiguraciju, migraciju, nadogradnju i uvođenje rješenja utemeljenog na Microsoftovim tehnologijama i njihovu integraciju u klijentova okruženja.

4.5 Isključenja odgovornosti i ograničenja

Naše pružanje usluga temelji se na sljedećim izjavama o isključenju odgovornosti i ograničenjima:

- Digitalne savjetodavne usluge čine samo savjeti i smjernice isključivo u svezi s vašom implementacijom i korištenjem Microsoftovih tehnologija.
- Licence za proizvode nisu uključene u savjetodavne usluge i moraju se kupiti zasebno.
- Digitalne savjetodavne usluge ne uključuju implementaciju proizvoda, rješavanje problema ili podršku u otklanjanju kvara, pregled izvornog koda drugog proizvođača ili tehničko ili arhitektonsko savjetovanje izvan gore opisanih usluga.
- Kad je riječ o izvornom kodu drugog proizvođača, naše usluge ograničene su na analizu samo binarnih podataka, kao što su ispis procesa ili praćenje rada mreže.
- U slučajevima kada su posjeti Microsoftovih arhitekata ili resursi tima za pružanje usluga na lokaciji uzajamno dogovoreni i nisu plaćeni unaprijed, naplatit će vam se opravdani putni troškovi i troškovi smještaja.

4.6 Vaše obveze

Uspjeh savjetodavnih angažmana i ispunjavanje naših obveza ovise o vašoj uključenosti tijekom trajanja programa, uključujući, ali ne ograničavajući se na:

- Dostupnost vaših predstavnika, IT osoblja i resursa, uključujući, hardver, softver, internetsku povezivost i uredski prostor.
- Vaše pravodobno pružanje točnih i potpunih informacija na zahtjev tima za pružanje usluga.
- Pristup informacijama o vašoj organizaciji.
- Pravodobno i učinkovito izvršavanje dodijeljenih obveza.
- Pravodobne odluke i odobrenja vašeg rukovodstva.
- Plaćanje putnih troškova i drugih troškova vaših radnika ili izvođača.

5 Usluge podrške

Microsoftova podrška sveobuhvatno je rješenje za podršku koje pomaže u smanjivanju troškova, poboljšavanju produktivnosti i korištenju tehnologije za otkrivanje novih poslovnih prilika za bilo koju fazu životnog ciklusa IT-a. Usluge podrške uključuju:

- Proaktivne usluge pomažu u održavanju i poboljšavanju stanja vaše IT infrastrukture i operacija.
- Upravljanje pružanjem usluga za omogućivanje planiranja i implementacije.
- Prioritetne usluge rješavanja problema 24 sata dnevno 7 dana u tjednu za brz odgovor radi skraćivanja prekida rada.

5.1 Kako kupiti

Premier podrška dostupna je kao paket ili kao pojedinačne usluge na temelju postojećeg Ugovora o podršci pomoću Radnog naloga za usluge Enterprise, kako je opisano u nastavku:

Usluga	Definicija
Paketi na razini organizacije	Kombinacija usluga koje nude podršku za sve komercijalne, podržane Microsoftove proizvode i/ili Online usluge koje se koriste unutar vaše organizacije. Dostupne su opcije Konfigurabilnog i Fiksnog paketa.
Paketi poboljšanih rješenja	Paket usluga podrške koji obuhvaća poseban Microsoftov proizvod ili klijentov IT sustav. Dostupno uz Konfigurabilni paket.

Napomena: ➦ označava stavke koje možete vidjeti na popisu u Radnom nalogu.

5.2 Opisi paketa

5.2.1 Paketi na razini organizacije

Opcije paketa za velike organizacije uključuju: Konfigurabilni (prilagođen vašim potrebama) ili Fiksni paketi (unaprijed određene usluge).

Konfigurabilni paket

Paket podrške prilagođen je na temelju stavki navedenih u nastavku kako bi ispunio vaše potrebe.

Stavka	Dostupne usluge
Proaktivne usluge	Usluge opisane u Članku 5.3.1 „Proaktivne usluge” dostupne su za uključivanje u vaš paket podrške.
Upravljanje pružanjem usluga	Uključeno u sve pakete. Model pružanja usluge i razina usluge prilagođavaju se kako je opisano u Članku 5.3.2, „Upravljanje pružanjem usluga”.

Reaktivne usluge	Usluge opisane u Članku 3.3.3 „Reaktivne usluge” dostupne su za uključivanje u vaš paket podrške.
Dodatne usluge	Dodatne usluge opisane u Članku 5.4 „Poboljšane usluge” mogu se uključiti u vaš paket podrške.

Fiksni paket

Jednogodišnji paket usluga podrške početne razine.

Stavka	Uključene usluge
Proaktivne usluge	Jedan „Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga”.
Upravljanje pružanjem usluga	Uključena je Temeljna razina usluge koja se pruža putem Skupnog modela, opisanog u Članku 5.3.2 „Upravljanje pružanjem usluga”.
Reaktivne usluge	Do 20 sati za „Podršku za rješavanje problema”.

5.2.2 Poboljšana rješenja

Paketi dodatnih usluga obuhvaćaju poseban Microsoftov proizvod ili klijentov IT sustav, dostupne usluge navedene su u nastavku.

Stavka	Opis
Premier – ključni zadaci	Pruža višu razinu podrške za definirani skup Microsoftovih proizvoda koji se nalaze u vašim poslovnim rješenjima ključnim za poslovanje i navedeni su u Članku 5.5.1, „Premier Mission Critical”.

5.3 Opis usluga

Stavke koje se kombiniraju za formiranje vašeg paketa Premier podrške opisane su u ovom članku.

5.3.1 Proaktivne usluge

Proaktivne usluge pomažu u sprječavanju problema u Vašem Microsoft okruženju i obično se ugovaraju prije pružanja usluge da bi se osigurala dostupnost resursa.

Usluge implementacije

🔗 **Usluge integracije:** izravan angažman koji uključuje Microsoftovog inženjera da bi Vam pružio pomoć pri uvođenju, prijenosu, nadogradnji ili budućem razvoju. Navedeno može uključivati pomoć pri planiranju i provjeri valjanosti dokaza koncepta ili radnog opterećenja pomoću Microsoftovih proizvoda.

Usluge održavanja

✦ **Program procjene:** Procjena dizajna, postupaka tehničke implementacije, radnji ili upravljanje promjenom za Vaše Microsoft tehnologije u odnosu na preporučene postupke od strane Microsofta. Nakon izvršenja procjene, Microsoftov stručnjak izravno će surađivati s Vama na rješavanju mogućih problema i izraditi izvješće s tehničkom procjenom Vašeg okruženja, koja procjena može uključiti plan popravka.

✦ **Provjera stanja sustava:** Pregled procjene implementacije Microsoft tehnologije u odnosu na naše preporučene postupke. Microsoftov inženjer planira angažman provjere stanja sustava s Vama, provodi pregled, analizira podatke i poslije završetka isporučuje izvješće.

✦ **Izvanmrežna procjena:** Automatska procjena Vaše implementacije Microsoft tehnologije s podacima prikupljenim na daljinu ili koje na Vašoj lokaciji prikupi Microsoftov inženjer. Microsoft analizira prikupljene podatke pomoću lokalnih alata te Vam isporučujemo izvješće s rezultatima analize i preporukama za ispravljanje nedostataka.

✦ **Proaktivni nadzor:** Isporuka alata za nadzor tehničkih operacija i preporuka za prilagodbu Vaših postupaka upravljanja poslužiteljskim incidentima. Predmetna usluga pomaže Vam u izradi matrica incidenata, provođenju pregleda velikih incidenata i izradi dizajna za stabilan inženjerski tim.

✦ **Programi proaktivnih operacija (engl. Proactive Operations Programs, POP):** Pregled Vaših postupaka planiranja, dizajna, implementacije ili operativnih postupaka zajedno s Vašim osobljem u odnosu na Microsoftove preporučene postupke. Navedeni se pregled provodi lokalno ili udaljeno, a pruža ga Microsoftov resurs podrške.

✦ **Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga (RAP kao usluga):** Automatska procjena Vaše implementacije Microsoft tehnologije s daljinski prikupljenim podacima. Microsoft analizira prikupljene podatke za izradu izvješća s rezultatima analize i preporukama za ispravljanje nedostataka.

✦ **Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga Plus (RAP kao Usluga plus):** RAP kao Usluga pruža se na Vašoj lokaciji te je praćena prilagođenom radionicom za optimizaciju sustava usmjerena na planiranje ispravljanja nedostataka i prijenos znanja.

Usluge optimizacije

✦ **Usluge usmjerene na razvoj:** Usluge dostupne kao pomoć Vašem osoblju u izradi, implementaciji i podršci za aplikacije izrađene uz pomoć Microsoft tehnologija.

✦ **Laboratorijske usluge:** Gdje je to dostupno ovisno o zemljopisnoj lokaciji, Microsoft Vam može omogućiti pristup laboratorijima u svrhu pružanja pomoći u razvoju proizvoda, usporedbi proizvoda (metodi benchmarkinga), testiranju proizvoda, izradi prototipa i migracijskim aktivnostima na Microsoft proizvodima.

✦ **Upravljanje uslugama:** Usluge za pružanje upravljanja Vašim IT okruženjem u oblaku sa zadacima koji mogu uključivati udaljeni nadzor, optimizaciju izvedbe, upravljanje podacima i usluge hostinga za okruženja kao što je Office 365 te upravljanje aplikacijama i virtualnim računalima u okviru usluge Azure. Upravljanje uslugama mogu biti element prilagođenog programa usluga podrške, dostupnog uz dodatnu naknadu i definiranog u Prilogu na koji se upućuje u vašem Radnom nalogu.

✦ **Usluge ispravljanja nedostataka:** Izravan angažman s Microsoftovim inženjerom na rezultatima identificiranim tijekom pružanja Usluga procjene. Trajanje svakog angažmana navedeno je u danima u vašem Radnom nalogu i isporučuje se u partnerstvu s Vašim inženjerskim osobljem.

Obrazovne usluge

✦ **Predavanje „Chalk Talk“:** Kratke interaktivne usluge, obično jednodnevne sesije koje obuhvaćaju teme u vezi s proizvodima i podrškom u obliku predavanja i demonstracija, a vodi ih Microsoftov inženjer osobno ili online.

✦ **Obrazovanje na zahtjev:** Pretplatna usluga koja daje pristup online zbirci materijala za obuku iz biblioteke radionice koju su razvili Microsoftovi inženjeri. Pretplate se prodaju po sudioniku.

✦ **Web-prijenosi:** Edukativne sesije koje pruža Microsoft, a koje se publici isporučuju udaljeno putem interneta. Web-prijenosi mogu se kupiti po sudioniku ili kao posebna isporuka za Vašu organizaciju, kako je navedeno u Vašem Radnom nalogu.

✦ **Radionice:** Sesije tehničke obuke napredne razine, dostupne za širok raspon tema u vezi s podrškom i Microsoft tehnologijama, a koje isporučuje Microsoftov inženjer osobno ili online. Radionice se kupuju po sudioniku ili kao posebna isporuka za Vašu organizaciju, kako je navedeno u Vašem Radnom nalogu. Radionice se ne mogu snimati bez izričitog dopuštenja društva Microsoft u pisanom obliku.

✦ Prilagođene proaktivne usluge: angažman s našim osobljem radi pružanja usluga Vama, osobno ili online, a koje nisu na drugi način opisane u ovom dokumentu. Navedeni se angažmani mjere i naplaćuju po danima. Područja na koja su usmjerene Prilagođene proaktivne usluge jesu:

- Usluge održavanja
- Usluge optimizacije
- Obrazovne usluge

✦ **Podrška:** Gdje je to dostupno, proaktivne usluge mogu se prodati kao količina sati za Podršku. Navedeni se sati mogu zamijeniti za jednu ili više proaktivnih usluga opisanih iznad, po trenutnim cijenama koje Vam ponudi Vaš predstavnik za Microsoft usluge. Nakon zakazivanja proaktivne usluge, odbit ćemo odgovarajući broj sati za Podršku s vašeg salda, zaokruženih na najbliži sat, kako bismo pokrili vrijednost dnevne tarife ili fiksne naknade za uslugu. Ako naručite jednu vrstu usluge Podrška, a želite je zamijeniti drugom, već kupljene sate možete primijeniti na alternativnu uslugu, kada je to dostupno i u dogovoru s Vašim Voditeljem pružanja usluga.

5.3.2 Upravljanje pružanjem usluga

✦ Upravljanje pružanjem usluga

Sve pakete Premier podrške koordinira i pokreće Voditelj pružanja usluga (engl. Service Delivery Manager, SDM). Na određenim zemljopisnim lokacijama ta se uloga naziva i Voditeljem tehničke podrške (engl. Technical Account Manager, TAM) ili Voditelj računa podrške (engl. Support Account Manager, SAM). Za Premier podršku za razvojne inženjere i pakete usmjerene na razvojne inženjere, upravljanje pružanjem usluge pruža Voditelj za razvoj aplikacija (engl. Application Development Manager, ADM) koji posjeduje široko stručno znanje u djelatnosti i razumije razvojne tehnologije. Pružanje usluge može se precizirati na temelju modela pružanja usluge, razine usluge i zemljopisnog područja. Ako u vašem Radnom nalogu nije drukčije navedeno, model pružanja usluga bit će Namjenski, a razina usluge Temeljna.

Model pružanja usluge

Stavka	Definicija
Skupni	Usluge pruža grupa pojedinaca na udaljenoj lokaciji.
Namjenski/Predviđeni	Usluge se pružaju povremeno, na lokaciji ili udaljeno, a pruža ih imenovani pojedinac koji uslužuje i druge klijente Microsoftove Premier podrške.
Namjenski	Usluge se pružaju na lokaciji ili udaljeno, a pruža ih imenovani pojedinac usredotočen na jednog klijenta Microsoftove Premier podrške.

Razina usluge

Stavka	Definicija
Temeljna	Uključuje opću koordinaciju, kao i uvod u usluge, planiranje pružanja usluge, revizije usluga, ključne sigurnosne savjete podrške, upravljanje incidentima i upravljanje kriznim situacijama, usluge informiranja i upravljanje pretplatom na usluge.
Standardna	Uključuje sve Temeljne usluge, kao i Početnu procjenu i planiranje ispravljanja nedostataka.
Proširena	Uključuje sve Standardne usluge, kao i svijest o životnom ciklusu Microsoftovih proizvoda/Online usluga, analizu trendova incidenata i savjeta te smjernice za postupke.

Pojedinosti opsega

Sljedeće su usluge dostupne klijentima koji kupe Temeljnu razinu upravljanja pružanjem usluga:

Uvod u usluge: pregled usluga Premier podrške, uključujući objašnjenje kako odabrati i planirati proaktivne usluge te demonstraciju kako evidentirati zahtjeve za reaktivnu podršku i iskoristiti dostupne alate.

Plan pružanja usluga (engl. Service Delivery Plan, SDP): temelj vaših usluga Premier podrške koji uključuje prilagođeni plan usluga stvoren u suradnji s vašim timom da bi se utvrdilo kako i kada treba primijeniti usluge. Nadziremo i prilagođavamo vaš SDP na temelju vaših potreba tijekom razdoblja njegova trajanja.

Revizije usluga: redovito pregledavamo usluge u prošlom razdoblju, izvještavamo vas o tome koje su usluge pružene i poboljšane, pregledavamo vaše povratne informacije i raspravljamo s vama o svim radnjama ili prilagodbama koje su možda potrebne. Te se revizije mogu sastojati od standardnih izvješća o statusu te virtualnih sastanaka u vezi sa statusom ili sastanaka na lokaciji (ako je dopušten put na lokaciju). Ako imate online usluge, vaše revizije usluga uključuju status zahtjeva za usluge i incidente tijekom pružanja usluga, kao i informacije o vremenu aktivnosti usluge. Dostupna je i prilagodba recenzije usluga, no za to će možda biti potrebna dodatna kupnja, ovisno o razini upravljanja pružanjem usluge uključenoj u vaše kupljene usluge.

Ključni sigurnosni savjeti podrške: obavijest o ključnim Microsoftovim sigurnosnim biltenima. Ako imate Predviđenog ili Namjenskog SDM-a, vaš SDM će vam pomoći da procijenite učinak predmetnih informacija na vašu IT infrastrukturu.

Upravljanje incidentima: nadzor vašeg SDM-a nad incidentima podrške radi donošenja pravodobnih rješenja i kvalitetnog pružanja podrške. To može uključivati razvijanje planova odgovora na incidente, određivanje primarne kontakt-osobe za obavijesti o statusu tijekom incidenata i omogućivanje analize korijenskog uzroka događaja nakon incidenta. Ako imate online usluge, to može uključiti sažetak uzroka incidenta i Ugovor o razini usluge (SLA).

Upravljanje kriznim situacijama: 24-satni nadzor SDM-ova i Upravitelja kriznim situacijama nad problemima i njihova komunikacija s vama u situacijama koje imaju ključan utjecaj na vaše poslovanje.

Usluge informiranja: slanje biltena, web-mjesta i resursa usmjerenih na Microsoftove proizvode i usluge relevantne za vaše okruženje. Može uključivati podršku i operativne informacije o Microsoftovim tehnologijama, alate za otklanjanje poteškoća i reference na članke baze znanja.

Upravljanje pretplatom na usluge: ako je riječ o klijentima s online uslugama, vaš SDM može vam pomoći u eskalaciji problema u vezi s vašim pretplatama na online usluge i dati odgovore na pitanja u vezi s naplatom, dodjelom računa i pitanjima u vezi s kreditima na temelju SLA-a.

Klijenti koji kupe Standardnu razinu usluge dobit će Temeljnu razinu usluge i sljedeće usluge:

Početa procjena: istraživačka procjena za identificiranje potreba za uslugom u okviru vašeg okruženja IT operacija koja pomaže u stvaranju plana djelovanja radi postizanja željenog stanja vaših IT operacija. ako je riječ o klijentima koji imaju online usluge, vaš SDM može organizirati analizu infrastrukture na lokaciji potrebnu za povezivanje korisnika s online uslugom. Osim toga, SDM će surađivati s vašim osobljem radi dokumentiranja rizika koji mogu utjecati na vašu povezivost i kako bi predložio moguća ublažavanja njihovih posljedica.

Planiranje ispravljanja nedostataka: spajanje radnji za poboljšanje na temelju rezultata proaktivnih procjena. Ti će se rezultati dokumentirati kao savjeti za poboljšanja s povezanim ispravljanjem nedostataka u vašem SDP-u. Daljnje praćenje odvija se tijekom zakazanih Revizija usluga.

✦ **Upravljanje pružanjem usluga na lokaciji:** dostupni su posjeti voditelja pružanja usluga na lokaciji, a mogu zahtijevati dodatnu naplatu po posjetu. Predmetna usluga ovisi o dostupnosti Microsoftovih resursa.

Klijenti koji kupe Proširenu razinu usluge dobit će usluge navedene za Temeljnu i Standardnu razinu i sljedeće usluge:

Svijest o životnom ciklusu Microsoftovih proizvoda/Online usluga: redovita izvješća o događanjima unutar Microsoft organizacije i savjeti o ažuriranjima u vezi sa životnim ciklusom ili planom razvoja Microsoftovih proizvoda koji mogu biti primjenjivi na vašu organizaciju te mogu biti korisni za nju. Za klijente koji imaju online usluge, vaš SDM isporučit će komunikaciju o nadogradnjama usluge i planiranim prekidima rada za vaše pretplatničke online usluge svaki mjesec (ili po potrebi).

Analiza trendova incidenata i savjeti: jedan ili više pregleda vaše povijesti incidenata s naglaskom na ljudima, procesnim i tehnološkim aspektima incidenata koji su nam prijavljeni i koji su od velikog utjecaja na poslovanje, a uključuju bilo koju podržanu Microsoftovu tehnologiju. Pregled rezultira preporukama o aktivnostima za poboljšavanje operacija, kao i o spremnosti ljudi

ili tehnološkim promjenama, a cilj svih tih preporuka jest omogućiti vam da smanjite svoje troškove IT operacija.

Smjernice za postupke: pružat će se osnovne informacije o preporučenim postupcima.

5.3.3 Reaktivne usluge

Reaktivne usluge mogu obuhvaćati bilo koju kombinaciju sljedećih usluga:

➤ **Podrška za rješavanje problema (engl. Problem Resolution Support, PRS):** pomoć pri rješavanju određenih simptomatičnih problema koji se pojavljuju prilikom korištenja Microsoftovih proizvoda u slučajevima u kojima se može razumno pretpostaviti da je probleme uzrokovao Microsoftov proizvod. Definicije težine problema, naši procijenjeni početni rokovi za odgovor i zahtjevi za prijavu navedeni su u „[Tablici: Odgovor na incident](#)”.

PRS se naplaćuje po satu, a odbija se od unaprijed plaćenih sati utvrđenih u Radnom nalogu. Ako utvrdimo da je problem rezultat programske pogreške u proizvodu u glavnoj podršci, nećemo odbiti sate za PRS. Ako potrošite sve unaprijed plaćene sate dok rješavamo određeni problem, predmetnu uslugu naplatit ćemo vam nakon pružanja usluge, a prije nego što odgovorimo na dodatne incidente morate kupiti dodatne sate za PRS. Na vaš zahtjev surađivat ćemo s dobavljačima tehnologije trećih osoba kako bi se riješili složeni problemi s interoperabilnošću proizvoda više dobavljača, no pružanje podrške za proizvod treće osobe jest odgovornost treće osobe.

Podrška za rješavanje problema (PRS) za online usluge pruža se po potrebi. Kupljeni sati za PRS neće se odbiti za incidente otvorene u vezi s tim tehnologijama.

Težina problema određuje razine odgovora u Microsoftu i početne procijenjene rokove za odgovor, kao i vaše obveze. Vi ste obvezni navesti učinak na poslovanje vaše organizacije, a u konzultaciji s nama Microsoft će odrediti odgovarajuću razinu težine problema. Tijekom trajanja incidenta možete zatražiti promjenu razine težine problema ako je zbog učinka na poslovanje potrebno povećati ili smanjiti razinu težine problema.

Tablica: Odgovor na incident

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
<p>Težina problema 1</p> <p>Katastrofalni utjecaj na poslovanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potpuni gubitak osnovnih poslovnih procesa zbog kojih se ne može nastaviti s radom • Neophodna je hitna intervencija 	<ul style="list-style-type: none"> • Odgovor na prvi poziv unutar sat vremena ili brže • Naši resursi izlaze na vašu lokaciju što je prije moguće • Dodjeljuje se Voditelj za kritične situacije¹ • Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu² • Hitna eskalacija unutar Microsofta prema timovima za proizvode • Obavješćavanje naših viših 	<ul style="list-style-type: none"> • Obavješćavanje vaših viših rukovoditelja • Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu² • Brz pristup i odgovor tijela nadležnog za nadzor nad promjenama. • Prijava isključivo putem telefona³

Težina problema i situacija	Naš očekivani odgovor	Vaš očekivani odgovor
rukovoditelja		
Težina problema A Kritični utjecaj na poslovanje: <ul style="list-style-type: none"> • Značajan gubitak ili degradacija razine usluga • Neophodna je intervencija unutar sat vremena 	<ul style="list-style-type: none"> • Odgovor na prvi poziv unutar sat vremena ili brže • Naši resursi izlaze na vašu lokaciju po potrebi • Dodjeljuje se Voditelj za kritične situacije¹ • Kontinuirani rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu² • Obavješćavanje naših Viših Menadžera 	<ul style="list-style-type: none"> • Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje kontinuiranog rada tijekom 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu² • Brz pristup i odgovor tijela nadležnog za nadzor nad promjenama. • Obavješćavanje uprave • Prijava isključivo putem telefona³
Težina problema B Umjereni utjecaj na poslovanje: <ul style="list-style-type: none"> • Umjeren gubitak ili srozavanje razine usluga, ali je nastavak poslovanja moguć u ograničenom opsegu • Potrebna je intervencija u roku od dva sata unutar radnog vremena⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Odgovor na prvi poziv u roku od dva sata ili brže • Angažman isključivo unutar radnog vremena^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> • Osiguravanje odgovarajućih resursa za održavanje Microsoftova truda • Pristup i odgovor tijela nadležnog za nadzor nad promjenama u roku od četiri sata unutar radnog vremena • Prijava putem telefona ili interneta
Težina problema C Minimalan utjecaj na poslovanje: <ul style="list-style-type: none"> • Poslovanje se uglavnom nastavlja uz minimalna ili nikakva ograničenja usluga • Potrebna je intervencija u roku od četiri sata unutar radnog vremena⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Odgovor na prvi poziv u roku četiri sata ili brže • Angažman isključivo unutar radnog vremena⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Točni kontakt podaci odgovorne osobe nadležne za predmetni slučaj • Odgovor unutar 24 sata • Prijava putem telefona ili interneta

¹ Voditelji za kritične situacije pojedinci su čija je dužnost pomoći pri brzom iznalaženju rješenja za probleme angažmanom na slučajevima, eskalacijom, dodjelom resursa i koordinacijom.

² Ovlašteni smo sniziti razinu težine problema ako nam niste u mogućnosti osigurati adekvatne resurse ili odgovarajuću brzinu odgovora kako biste nam omogućili nastavak rješavanja problema.

³ Zahtjeve za podršku za online usluge možete poslati putem odgovarajućih portala za podršku online usluga.

⁴ Rad na otklanjanju problema 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu za Težinu problema B nije dostupan na svim područjima. Pojediniosti zatražite od svojeg SDM-a.

⁵ Radno vrijeme obično se definira kao vrijeme od 9:00 do 17:30 po lokalnom standardnom vremenu, osim praznicima i vikendom. Radno vrijeme može se neznatno razlikovati u vašoj zemlji.

✦ **Podrška na lokaciji:** reaktivna podrška na lokaciji pruža pomoć na vašoj lokaciji. Predmetna usluga ovisi o dostupnosti Microsoftovih resursa i može se dodatno naplatiti po posjetu na lokaciji.

✦ **Podrška u području razvoja:** pomoć u izradi i razvoju aplikacija koje integriraju Microsoftove tehnologije na Microsoftovoj platformi, specijalizirana u vezi s Microsoftovim razvojnim alatima i tehnologijama, a prodaje se kao količina sati navedena u vašem Radnom nalogu.

✦ **Savjetodavne usluge:** podrška putem telefona u kratkom razdoblju (obično šest sati ili kraće) i za neplanirana pitanja za IT stručnjake i razvojne inženjere. Savjetodavne usluge mogu uključivati savjete, smjernice, analizu uzroka problema i prijenos znanja s ciljem da vam se omogući implementacija Microsoftovih tehnologija na načine uz koje ćete izbjeći uobičajene probleme s podrškom te smanjiti vjerojatnost prekida rada sustava. Savjetodavne usluge prodaju se kao količina sati navedena u vašem Radnom nalogu.

5.4 Dodatne usluge

Stavke opisane u ovom članku dostupne su kao dodaci, proširenja i izmjene vašeg paketa Premier podrške uz dodatnu naknadu.

5.4.1 Ubrzani paketi

✦ **Ubrzani paketi:** sastoje se od unaprijed odabranih Proaktivnih usluga, opisanih u Članku 5.3.1, i pružaju se propisanim redoslijedom da bi se ostvarili poslovni ciljevi klijenta. Pojediniosti o uslugama uključenima u određene pakete i njihov redoslijed pružanja zatražite od Voditelja za pružanje usluga. Svaki Ubrzani paket sadrži uvod u sljedeća područja u vezi s uslugom:

- definiranje kriterija uspjeha i rokova isporuke
- određivanje ciljnog okruženja
- predstavljanje uloga i odgovornosti
- raspravljanje o Proaktivnim uslugama koje će se pružiti

5.4.2 Namjenska tehnička podrška

✦ **Namjenska tehnička podrška (engl. Designated Support Engineering, DSE):** preventivna pomoć dostupna u uredovno radno vrijeme radi pružanja podrške za određene Microsoftove proizvode i tehnologije koje su ugovorene s vama i navedene u vašem Radnom nalogu. Usluge DSE-a kupuju se kao blok sati, unaprijed, a sate odbijamo s vašeg računa kao iskorištene sate. Resursi DSE-a raspoređuju se, dobivaju prioritet i dodjeljuju na temelju sporazuma ugovornih strana tijekom sastanka za iniciranje angažmana, a dokumentirat će se u sklopu Plana pružanja usluga. DSE usluge pružaju se za jednu lokaciju podrške na određenoj lokaciji podrške navedenoj u vašem Radnom nalogu.

Usluge DSE-a usmjerene su na sljedeća područja:

- Pomoć pri razvoju i implementaciji strategija radi sprječavanja budućih incidenata i povećanja dostupnosti sustava vaših Microsoftovih tehnologija obuhvaćenih podrškom.
- Pomoć pri utvrđivanju uzroka ponavljanja incidenata i davanje savjeta za sprječavanje dodatnih smetnji pri radu određenih Microsoftovih tehnologija.
- Održavanje znanja o vašim trenutačnim i budućim poslovnim zahtjevima te o konfiguraciji vašeg informatičkog okruženja.

- Proaktivno dokumentiranje preporuka za korištenje materijala za isporuku povezanih s Premier podrškom (npr. revizija pružanja podrške, provjera stanja sustava, radionica, programa procjene rizika, između ostalog).
- Održavanje aktivnosti implementacije i operacija u skladu s vašim planiranim i trenutnim implementacijama Microsoftovih tehnologija.
- Poboljšavanje tehničkih i operativnih vještina vašeg osoblja.
- Poticanje i pružanje podrške za izradu i održavanje dokumentacije za klijenta radi podrške za konfiguraciju vašeg okruženja, oporavak od katastrofe, mrežnu topologiju itd. za određene Microsoftove tehnologije.

5.4.3 Prilagođena podrška

➤ **Prilagođena podrška:** Prilagođena podrška pruža ograničenu, stalnu podršku za određeni broj proizvoda i servisnih paketa koji su došli do kraja svojeg životnog ciklusa, kako je definirano u Pravilima za Microsoftovu podršku, <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Proizvodi (i njihove verzije) i/ili servisni paketi za koje ste kupili Prilagođenu podršku bit će navedeni u vašem Radnom nalogu.

Naknade za program pristupnice Prilagođene podrške izračunavaju se kao da ste pristupili prvog dana kad je program Prilagođene podrške postao dostupan (npr. ako je Prilagođena podrška za Windows Server 2003 SP2 postala dostupna 15. srpnja 2015., ali niste pristupili do 13. listopada 2015., vaša naknada za program računa se od 15. srpnja 2015.). Naknade za pristupnicu za Prilagođenu podršku bespovratne su i ne mogu se prenositi između Prilagođene podrške Standard i Prilagođene podrške Essentials.

Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu:

- Morate imati aktualni ugovor Premier s dostatnim brojem sati za Podršku za rješavanje problema za zahtjev za usluge Prilagođene podrške ili za zahtjev za hitni popravak. Ako vaš ugovor o Premier podršci istekne ili je raskinut, usluga Prilagođene podrške obustavit će se istog datuma.
- Morate instalirati i koristiti najnoviji servisni paket za odabrane proizvode navedene u vašem Radnom nalogu prije primanja Prilagođene podrške.
- Da biste mogli sudjelovati u Prilagođenoj podršci za Odabrane proizvode i pristupati sigurnosnim biltenima i ažuriranjima, morate poslati detaljni plan migracije s brojem uređaja/instanci, kvartalnim etapama implementacije i datumom dovršetka migracije. Ako ne pošaljete plan migracije, možda nećete moći pristupiti materijalima koji se isporučuju u sklopu Prilagođene podrške.
- U svrhe Prilagođene podrške, „uređaj” je bilo koja instanca, fizička ili virtualna, na koju klijent želi implementirati sigurnosno ažuriranje za određeni proizvod. Broj uređaja trebao bi biti jednak broju implementacija sigurnosnih ažuriranja ili hitnih popravaka, a ne fizički broj uređaja.
- Prilagođena podrška dostupna vam je na lokacijama podrške navedenim u vašem Radnom nalogu, ako je lokacija podrške uključena u ukupan broj uređaja/instanci.
- Prilagođena podrška obuhvaća samo verziju odabranih proizvoda na engleskom jeziku, osim ako je drukčije dogovoreno u pisanom obliku. Ako se obje ugovorne strane usuglase oko podrške na jeziku koji nije engleski, vrijeme podrške može se produljiti radi omogućivanja prijevoda (za što se mogu naplatiti naknade za lokalizaciju).

- Sigurnosna ažuriranja uključena u naknadu za program pristupnice utvrđuju se po vrsti kupljene usluge Prilagođene podrške i pristupajućeg proizvoda, kako je opisano u nastavku:
 - **Prilagođena podrška Standard:** pruža podršku za proizvode s datumima povlačenja podrške *prije* 1. siječnja 2010. i uključuje ažuriranja za sigurnosne slabe točke koje Microsoftov centar za odgovor na sigurnosne probleme (engl. Microsoft Security Response Center, MSRC) definira kao Kritične ili Važne.
 - **Prilagođena podrška Standard:** pruža podršku za proizvode s datumima povlačenja podrške *nakon* 1. siječnja 2010. i uključuje ažuriranja za sigurnosne slabe točke koje Microsoftov centar za odgovor na sigurnosne probleme (engl. Microsoft Security Response Center, MSRC) definira kao Kritične. Uz dodatnu naknadu možete kupiti sigurnosna ažuriranja za slabe točke koje MSRC ocijeni kao Važne.
 - **Prilagođena podrška Essentials:** pruža mogućnost kupnje sigurnosnih ažuriranja koje MSRC ocijeni kao Kritična uz dodatnu naknadu po ažuriranju, po uređaju. Sigurnosna ažuriranja ocijenjena kao Važna nisu dostupna.
- Jedno tromjesečje je minimalno trajanje Prilagođene podrške. Klijenti se mogu isključiti iz Prilagođene podrške svaka tri mjeseca, uz obavijest najmanje 14 dana prije sljedećeg datuma za naplatu.
- Hitni popravci koji se ne odnose na zaštitu sigurnosti (npr. za probleme s vremenskom zonom ili ljetnim računanjem vremena) također mogu biti dostupni uz dodatnu naknadu.
- Možete zahtijevati pristup sigurnosnim ažuriranjima i hitnim popravcima koji se ne odnose na zaštitu sigurnosti za imenovane kontakt-osobe koje odredite. Obvezujete se obavijestiti nas o bilo kakvim promjenama tih predviđenih kontakt-osoba. Sigurnosna ažuriranja i hitni popravci ne smiju se distribuirati nepovezanim trećim osobama bez našega izričitog pristanka u pisanom obliku.
- Prilagođena podrška ne obuhvaća opciju zahtijevanja dodatnih značajki, funkcija ili izmjena dizajna ili podršku povezanu s jamstvom.
- Premda ulažemo komercijalno prihvatljive napore da odgovorimo na vaše zahtjeve za hitne popravke, potvrđujete da se mogu dogoditi slučajevi u kojima se sigurnosno ažuriranje ili hitni popravak koji nije sigurnosni, uključujući Kritična i Važna sigurnosna ažuriranja, ne može izraditi niti isporučiti.
- Svi zahtjevi za Podršku za rješavanje problema moraju se vršiti telefonom od strane vaših imenovanih kontakata.
- Ako kupujete Prilagođenu podršku izravno od Microsofta, može primijeniti hitne popravke koji nisu sigurnosni i sigurnosna ažuriranja na primjenjive Odabrane proizvode, uključujući Odabrane proizvode stečene putem Microsoftova količinskog licenciranja ili Microsoftova licencnog ugovora za davatelje usluga.
- Partneri koji pružaju usluge hostinga za Windows Server putem Microsoftova programa Licencnog ugovora za davatelje usluga (engl. Service Provider License Agreement Program, SPLA) ne mogu kupiti Prilagođenu podršku za sebe ni svoje klijente.
- Na rješenja usmjerena na partnera primjenjuje se sljedeće:

- Hitni popravci i sigurnosna ažuriranja koja vam Microsoft izdaje u sklopu Prilagođene podrške namijenjena su za vašu internu upotrebu, osim ako s Microsoftom imate ugovoren važeći Prilog o podizvođenju usluga podrške.
- Licencna prava dana za Sigurnosna ažuriranja i hitne popravke ograničena su na interne poslovne operacije pojedinačnih klijenata navedenih u Obrascu za preraspodjelu hitnih popravaka Prilagođene podrške i nisu namijenjena za daljnju preraspodjelu.
- Cijene za klijente primjenjuju se na svakog pojedinačnog klijenta navedenog u Obrascu za preraspodjelu hitnih popravaka priloženom uz Prilog o podizvođenju usluga podrške sklopljen s Microsoftom. Iznos koji ste dužni platiti Microsoftu jednak je zbroju svih cijena za svakog pojedinačnog klijenta navedenog u Obrascu za preraspodjelu hitnih popravaka Prilagođene podrške, a ne utvrđuje se zbirno za sve vaše klijente.
- Partner smije koristiti sigurnosna ažuriranja i hitne popravke u svom hostiranom okruženju isključivo u svoju korist i ne smije ih dalje distribuirati trećim stranama.

5.4.4 Proširena podrška za hitne popravke

🔗 **Proširena podrška za hitne popravke:** Proširena podrška za hitne popravke omogućuje vam zahtijevanje hitnih popravaka koji se ne odnose na zaštitu sigurnosti za Microsoftov softver koji je ušao u fazu Proširene podrške, kako je definirano na stranici <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu:

- Morate imati aktualni ugovor Premier s dostatnim brojem sati za Podršku za rješavanje problema za zahtjev za hitni popravak. Ako vaš ugovor o Premier podršci istekne ili bude raskinut, usluga Proširene podrške za hitne popravke obustavit će se istog datuma.
- Premda ulažemo komercijalno prihvatljive napore da odgovorimo na vaše zahtjeve za hitne popravke koji se ne odnose na zaštitu sigurnosti, potvrđujete da se mogu dogoditi slučajevi u kojima se hitni popravak ne može izraditi niti isporučiti.
- Hitni popravci namijenjeni su rješavanju vaših konkretnih problema i nisu testirani u odnosu na moguću ponovni nastanak konkretnog problema.
- Hitni popravci ne smiju se distribuirati nepovezanim trećim osobama bez našega izričitog pristanka u pisanom obliku.
- Rokovi isporuke za hitne popravke za verzije odabranih proizvoda koji nisu na engleskom jeziku navedene u vašem Radnom nalogu mogu se razlikovati te se mogu naplatiti naknade za lokalizaciju.
- Sati za Podršku za rješavanje problema moraju biti dostupni u okviru vašeg Radnog naloga u trenutku zahtijevanja hitnog popravka.
- Nećemo isporučiti dodatne značajke, funkcije, ažuriranja ili izmjene dizajna. Rješavat ćemo samo probleme u odabranom proizvodu koji izazivaju njegov pad, gubitak podataka ili na drugi način bitno odstupaju od dokumentirane funkcionalnosti proizvoda.

5.4.5 Premier Ultimate

🔗 **Premier Ultimate:** mijenja usluge dostupne u okviru reaktivnih usluga radi pružanja Podrške za rješavanje problema po potrebi.

Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu:

- Usluga Premier Ultimate ograničena je na broj kontakata navedenih u vašem Radnom nalogu.
- Da biste ostali uključeni u uslugu Premier Ultimate, pristajete ulagati komercijalno opravdane napore u ispravljanje bilo kojih nedostataka koje identificira procjena koju pokrenete vi ili Microsoft, i to u roku od 30 dana od izrade sažetka procjene.
- Svaka ugovorna strana može otkazati ugovor o usluzi Premier Ultimate uz prethodnu pisanu obavijest o otkazu s otkaznim rokom od 30 dana, ako druga ugovorna strana nije ispravila nedostatke ili uz prethodnu pisanu obavijest o otkazu s otkaznim rokom od 60 dana.
- Klijenti usluge Premier Ultimate koji otkazu ugovor prije isteka trajanja dobivaju proporcionalan povrat sredstava za neiskorištene usluge, osim ako je do otkaza došlo uslijed neispravljanja nedostataka od strane klijenta.
- Usluga Premier Ultimate može biti nedostupna na pojedinim lokacijama podrške.

5.4.6 Podrška treće razine

🔗 **Podrška treće razine:** izravan pristup najiskusnijim Microsoftovim stručnjacima u određenom proizvodnom području ili područjima, koji odgovaraju na vaše zahtjeve za Rješavanje problema za Microsoftove tehnologije navedene u vašem Radnom nalogu.

Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu:

- zahtjevi za Rješavanje problema podneseni timu za Podršku treće razine mogu zahtijevati resurse od stručnjaka za podršku za standardne proizvode, premda primarna odgovornost za zahtjev ostaje na timu za Podršku treće razine.
- Sate za Podršku treće razine možete primijeniti na standardne usluge Podrške za rješavanje problema, no sati za standardnu Podršku za rješavanje problema ne mogu se primijeniti za zahtjeve za pružanje Podrške treće razine.
- Radno vrijeme tima za Podršku treće razine i dostupnost na tržištu usluge treće razine razlikuje se ovisno o zemlji. Pojednostosti zatražite od svojeg SDM-a.
- Predmetna usluga zahtijeva naknadu za pristupnicu, nadopunjuje vaše sate za Podršku za rješavanje problema i nije dostupna na svim lokacijama podrške.
- Ako koristite Podršku treće razine u kombinaciji sa Skupnim satima za PRS, vaše naknade za Treću razinu mogu se temeljiti na punoj količini Skupnih sata za PRS.

5.5 Poboljšana rješenja

Paketi poboljšanih rješenja pružaju dodatne resurse za podršku za određeni Microsoftov proizvod ili klijentov IT sustav.

5.5.1 Premier – ključni zadaci

✦ **Premier Mission Critical (PMC):** pruža višu razinu podrške za definirani skup Microsoftovih proizvoda koji su dio vašeg rješenja ključnog za poslovanje, kako je navedeno u vašem Radnom nalogu. PMC pruža prilagođeni program usluga podrške, dostupan je uz dodatnu naknadu i definiran kao Prilog na koji se upućuje u vašem Radnom nalogu.

5.6 Rješenja usmjerena na partnera

✦ **Rješenja usmjerena na partnera:** za Microsoftove Partnere, predmetno rješenje omogućuje klijentima Partnera pristup uslugama podrške kako je opisano u Prilogu o podizvođenju usluga. Navedene usluge podrške pružit će Microsoft vašim klijentima u vaše ime. Usluga je dostupna samo Microsoftovim Partnerima koji s Microsoftom imaju ugovoren važeći Prilog o podizvođenju usluga podrške. Da biste saznali više, obratite se svojem predstavniku za Microsoftove usluge.

5.7 Rješenja za globalnu podršku

✦ **Rješenja za globalnu podršku:** uz Premier Global možda ćete dobiti Premier podršku na jednoj ili više Lokacija podrške. Usluge Premier Global dostupne su kao dio Konfigurabilnog paketa, kako je opisano u nastavku.

- **Glavna lokacija podrške:** to je lokacija podrške na kojoj ste s Microsoftom ugovorili pružanje usluga Premier Global. Osim ako je drukčije napomenuto, to će biti lokacija podrške vašeg Namjenskog ili Predviđenog Voditelja pružanja usluga.
- **Podređena lokacija:** to je lokacija podrške predviđena u vašem Radnom nalogu za usluge za poslovne korisnike na kojoj ćete primati usluge, a nije Glavna lokacija podrške.

Proaktivne usluge, Reaktivne usluge, Upravljanje pružanjem usluga i Poboljšane usluge isporučuju se kako je opisano u opisu usluga, sa sljedećim izmjenama.

- **Proaktivne usluge:** Proaktivne usluge možete prenijeti s jedne predviđene lokacije podrške na drugu predviđenu lokaciju podrške navedenu u vašim Radnim nalogima.
- **Reaktivne usluge:** možete odabrati kupiti sve svoje sate Podrške za rješavanje problema (engl. Problem Resolution Support, PRS) na svojoj Glavnoj lokaciji podrške. Naziva ih se Skupnim satima podrške za rješavanje problema. PRS sate možete prenijeti s jedne predviđene lokacije podrške na drugu predviđenu lokaciju podrške navedenu u vašim Radnim nalogima.

Osoblju na vašim nepredviđenim lokacijama podrške možemo dopustiti sudjelovanje u daljinskim uslugama Proaktivne podrške i Podrške za rješavanje problema predviđenim za određenu lokaciju podrške. Takvo sudjelovanje dopustit će se ovisno o dostupnosti.

Voditelj pružanja usluga: vaš Globalni voditelj pružanja usluga Namjenski ili Predviđeni resurs i pružit će vam Proširenu razinu usluge kako je definirano u Članku 5.3.2. K tome, taj resurs pružit će koordinaciju usluga u više zemalja i upravljanje izvješćima.

Posebni preduvjeti i ograničenja za konkretnu uslugu:

- **Razlike u cijenama:** cijene za Proaktivne usluge i usluge Podrške za rješavanje problema mogu se razlikovati od zemlje do zemlje. Microsoft pridržava pravo naplatiti vam bilo kakve razlike u cijenama ili, u slučaju Usluga utemeljenim na satima, prilagoditi broj sati radi usklađivanja razlike u cijenama između zemalja.

- PRS po potrebi koji se pruža u okviru pretplata na Office 365 i Microsoft Azure dostupan je za sve predviđene lokacije podrške.
- **Konsolidacija naplate:** osim ako je drukčije napomenuto, izdat će vam se jedna faktura za ukupne naknade za sve lokacije podrške navedene u vašem Radnom nalogu. Faktura će se isporučiti na lokaciju podrške koju vi odredite. Porezi, ako su primjenjivi, utvrdit će se na temelju vaše lokacije podrške za pružanje usluga i dodat će se na vašu fakturu na odgovarajući način. U potpunosti ste odgovorni za sve dodatne dospjele poreze.
- Ograničenja ili usluge izmjena dostupne po lokaciji podrške mogu biti primjenjive.
- **Iznimke od konsolidacije naplate:** usluge pružene u Republici Indiji, Japanu, Narodnoj Republici Kini, Republici Kini (Tajvan) i Republici Koreji moraju imati zaseban Radni nalog za usluge za poslovne korisnike s popisom usluga koje se pružaju na određenoj lokaciji podrške. Usluge će se fakturirati i pružiti na vašoj lokaciji podrške u toj zemlji, a bilo koji primjenjivi lokalni porez primijenit će se na primjenjivu fakturu.

5.8 Dodatni uvjeti

Sve Premier usluge pružaju se na temelju sljedećih preduvjeta i pretpostavki:

- Možemo zatražiti da provedete aktivnosti otkrivanja i rješavanja problema. U to se, primjerice, ubraja mrežno praćenje, snimanje poruka o greškama, prikupljanje podataka o konfiguraciji, izmjene u konfiguraciji proizvoda, instaliranje novih verzija softvera ili novih komponenti ili modificiranje procesa.
- Vi ste odgovorni za sigurnosno kopiranje podataka te povrat izgubljenih ili izmijenjenih datoteka uslijed katastrofalnih pogrešaka. Odgovorni ste i za implementiranje postupaka potrebnih za zaštitu integriteta i sigurnosti svojeg softvera i podataka.
- Sve se usluge pružaju na daljinu prema vašim lokacijama u zemlji navedenoj u vašem Radnom nalogu, ako nije drugačije određeno u pisanom obliku. Ako su lokacije identificirane u više zemalja, primat ćete usluge od dodijeljenog Globalnog voditelja za pružanje usluga i mogu uključivati resurs za Usluge na svakoj servisnoj lokaciji na svijetu. Radni nalog opisuje usluge koje će se pružati u svakoj od vaših određenih lokacija za podršku na globalnoj razini.
- U slučajevima kada su posjete na lokaciji uzajamno dogovorene i nisu plaćene unaprijed, naplatit ćemo vam opravdane putne troškove i troškove smještaja ili ćemo, na vaš zahtjev, radi pokrivanja troškova odbiti odgovarajući iznos od sati za Podršku za rješavanje problema.
- Sve se usluge pružaju na jeziku koji se govori na lokaciji Microsoftovih usluga na kojoj se pružaju usluge ili na engleskom jeziku, osim ako nije drugačije dogovoreno u pisanom obliku.
- Pružamo podršku za sve verzije komercijalno izdanih, javno dostupnih Microsoftovih proizvoda koji su navedeni na Popisu proizvoda koji Microsoft povremeno objavljuje na adresi <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ili na zamjenskom web-mjestu koje odredi Microsoft), osim ako nije drugačije određeno u Radnom nalogu, Prilogu ovog Opisa usluga ili ako nije izričito isključeno na Microsoftovu web-mjestu Premier Online na adresi <http://premier.microsoft.com>. Podrška za hitne popravke koji se ne odnose na zaštitu sigurnosti nije dostupna za Microsoftove proizvode koji su ušli u fazu Proširene podrške kako je navedeno na adresi <http://support.microsoft.com/lifecycle>, osim ako ste kupili takvu podršku kako je opisano u ovom Opisu usluga kao Proširenu podršku za hitne popravke ili u Prilogu Radnom nalogu.

- Ne pruža se podrška za predizdanja i beta-proizvode, osim ako nije drugačije napomenuto u Prilogu Radnom nalogu.
- Sve usluge, uključujući i sve dodatne usluge kupljene za vrijeme trajanja Radnog naloga za podršku i kao dio njega bit će uskraćene ako nisu iskorištene tijekom trajanja primjenjivog Radnog naloga.
- Ako ste naručili jednu vrstu usluge, a želite je zamijeniti drugom, možete primijeniti odgovarajuću vrijednost na alternativnu uslugu, kad je to dostupno i u dogovoru sa svojim SDM-om.
- Zakazivanje usluga ovisi o dostupnosti resursa, a radionice mogu biti otkazane ako se ne zadovolje minimalni pragovi za registraciju.
- Na vaš zahtjev možemo putem povezivanja na daljinu pristupiti vašem sustavu kako bismo analizirali probleme. Naše će osoblje pristupati samo onim sustavima koje odobrite. Da biste mogli koristiti usluge podrške putem povezivanja na daljinu, morate nam omogućiti odgovarajući pristup i potrebnu opremu.
- Neke usluge mogu zahtijevati od nas pohranu, obradu i pristup vašim korisničkim podacima. Kad to napravimo, koristimo tehnologije koje je odobrio Microsoft, a u skladu su s našim pravilima o zaštiti osobnih podataka i postupcima. Ako zahtijevate da koristimo tehnologije koje nije odobrio Microsoft, razumijete i prihvaćate da ste u potpunosti odgovorni za integritet i sigurnost vaših korisničkih podataka i da Microsoft ne preuzima nikakvu odgovornost u vezi s korištenjem tehnologija koje nije odobrio Microsoft.
- Ako zatražite otkazivanje prethodno zakazane usluge, Microsoft ima pravo odbiti naknadu za otkazivanje u iznosu od najviše 100 posto cijene usluge, u slučaju da otkazivanje ili ponovno zakazivanje nije izvršeno barem 14 dana prije prvog dana za isporuku usluge.
- Pri dodavanju dodatnih usluga u paket podrške po kupnji, konverzije incidenata pogodnosti tehnološkog jamstva Software Assurance, možemo zahtijevati uključivanje odgovarajuće razine upravljanja pružanjem usluga da bi se omogućila isporuka usluga konverzije.
- Incidenti Pogodnosti tehnološkog jamstva Software Assurance mogu se pretvoriti u sate za Podršku za rješavanje problema ili Podršku treće razine. Na vašem zemljopisnom području mogu biti dostupne dodatne usluge. Obratite se svojem SDM-u da biste saznali više. Nakon 30 dana pridržavamo pravo da vam naplatimo za ekvivalentnu vrijednost bilo kojeg manjka incidenata pogodnosti tehnološkog jamstva Software Assurance na koje se obvežete za konverziju na usluge Premier podrške koje ispunjavaju uvjete, kako je navedeno na vašem Radnom nalogu.
- Usluge podrške ograničene su na savjete i smjernice u vezi s kodom u vašem vlasništvu ili u vlasništvu Microsofta.
- Suglasni ste s tim da je kôd drugog proizvođača kojem nam omogućite pristup isključivo kôd u vašem vlasništvu.
- Podrška ne isporučuje kôd bilo koje vrste osim uzorka koda.
- Mogu postojati minimalni preduvjeti za platformu za kupljene usluge.

Dodatni preduvjeti i pretpostavke mogu biti određeni u odgovarajućim Prilozima.

5.9 Vaše obveze

Optimiziranje pogodnosti Premier podrške ovisi o vašem ispunjavanju sljedećih obveza, osim onih određenih u svim primjenjivim Prilozima. Neizvršavanje sljedećih obveza može imati za posljedicu kašnjenje u isporuci usluga:

- Možete odrediti kontakte naznačene u svojem Radnom nalogu, a jedan od njih bit će poznat kao vaš Voditelj korisničke podrške (engl. Customer Support Manager, CSM). CSM je odgovoran za vođenje vašeg tima i upravljanje svim vašim aktivnostima podrške i internim procesima za slanje zahtjeva za usluge podrške prema nama. Svaki kontakt dobiva pojedinačni broj računa za pristup Microsoftovu web-mjestu Premier Online, slanje zahtjeva za podršku i pristup vašem Microsoftovom timu za pružanje usluga. Vaši administratori online usluga mogu imati i mogućnost slanja zahtjeva za podršku za online usluge putem odgovarajućih portala za podršku online usluga. Osim naznačenih kontakata, možete odrediti i sljedeće dvije grupe kontakata:
 - Jedna grupa kontakata dobiva ID dijeljenog računa za pristup Microsoftovom web-mjestu Premier Online radi dobivanja informacija i mogućnosti slanja zahtjeva za pružanje podrške.
 - Druga grupa kontakata dobiva ID dijeljenog računa isključivo za pristup informacijama na Microsoftovu web-mjestu Premier Online.
- Obvezujete se obavijestiti nas o bilo kakvim promjenama predviđenih kontakt-osoba imenovanih u vašem Radnom nalogu.
- Pristajete surađivati s nama na planiranju korištenja usluga na temelju razine kupljenih usluga.
- Vi šaljete zahtjeve za proaktivne usluge, zajedno sa svim potrebnim/primjenjivim podacima, barem 60 dana prije datuma isteka jednog ili više primjenjivih Radnih naloga.
- Pristajete, gdje je to moguće, sudjelovati u anketama o razini zadovoljstva klijenta o pruženim uslugama koje vam možemo povremeno uputiti.
- Pristajete pružiti našem timu za pružanje usluga (koji je dužan biti na lokaciji) odgovarajući pristup telefonskoj i brzom internetskoj vezi, kao i pristup vašim internim sustavima i dijagnostičkim alatima.
- Obvezujete se snositi sve putne i druge troškove svojih radnika ili izvođača.
- Voditelj pružanja usluga možda će od vas tražiti ispunjavanje drugih posebnih obveza u vezi s uslugom koju ste kupili.

6 Izmjene dokumenta

Bitni dodaci, izmjene i izbrisani dijelovi u trenutačnoj verziji su kako slijedi:

siječanj 2017.

Dodaci i izmjene unesene su u ovaj dokument radi revidiranja opisa usluga.

Dopune:

- 2: Profesionalne usluge društva Microsoft – dodan je odjeljak radi definiranja kategorija dostupnih Profesionalnih usluga
- 3: Usluge na razini organizacije – dodan je odjeljak za usluge koje se mogu prodati kao MCS ili Premier ponuda
 - 3.1 Kako kupiti
 - 3.2 Usluge planiranja
 - 3.3 Usluge optimizacije
- 4: Savjetodavne usluge
 - Dodan je opis pregleda
 - 4.2 Prilagođene savjetodavne usluge – dodane su prilagodljive usluge
 - 4.3 Pakirane savjetodavne usluge – dodan je odjeljak usluga planiranja
 - 4.3 Pakirane savjetodavne usluge – dodan je odjeljak usluga implementacije
- 5: Usluge podrške
 - Dodan je opis pregleda
 - 5.3.1 Proaktivne usluge – dodan je odjeljak usluga implementacije
 - 5.3.1 Proaktivne usluge – dodan je odjeljak usluga održavanja
 - 5.3.1 Proaktivne usluge – dodan je odjeljak usluga optimizacije

Izmjene:

- 3.3 Usluge uvođenja premještene su u Usluge optimizacije iz odjeljka Usluge podrške, Operativne usluge
- 4.5 Izjave o odricanju odgovornosti i ograničenja – točke 1 i 5 – savjetodavne usluge Program Enterprise Strategy zamijenjene su Digitalnim savjetodavnim uslugama
- 5.3.1 Proaktivne usluge
 - Izmijenjen je opis predavanja „Chalk Talks”

Izbrisani dijelovi:

- 4.5 Izjave o odricanju odgovornosti i ograničenja– uklonjene su točke 2 i 4.

- 5.1 Paketi namijenjeni razvojnim inženjerima uklonjeni su iz tablice Kako kupiti – usluga.
- 5.3.1 Proaktivne usluge – Usluge procjene zamijenjene su Uslugama održavanja
- 5.3.1 Proaktivne usluge – uklonjene su operativne usluge

srpanj 2016.

Dopune:

- 2.2: Prilagođene savjetodavne usluge
- 2.3: Pakirane savjetodavne usluge
- 2.3.1: Program Digitalne savjetodavne usluge
- 3.3.1: Vrsta usluge usluga uvođenja
- 3.3.1: Vrsta usluge dokaza koncepta
- 3.3.1: Vrsta usluge sigurnosnih usluga

Izmjene:

- 2.1: Kako kupiti savjetodavne usluge
- 3.2.1: Paketi na razini organizacije bez primjedbi
- 3.3.1: Vrsta usluge programa procjene
- 3.3.1: Jezik vrste usluge programa procjene rizika i stanja sustava kao Usluge Plus (RAP kao Usluga)
- 3.3.2: Terminologija upravljanja pružanjem usluga na lokaciji
- 3.3.3: Podrška za rješavanje problema za dobavljače tehnologije trećih osoba i proizvode u glavnoj podršci
- 3.3.3: Pojašnjenje lokacije podrške za Težinu problema B 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu
- 3.4.3: Ažuriranje jezika naknade za program pristupnice Prilagođene podrške
- 3.4.5: Premier Ultimate bez primjedbe
- 3.9: Zahtjevi za konverziju incidenta Pogodnosti tehnološkog jamstva Software Assurance
- 3.9: Jezik portala za podršku za slanje zahtjeva za podršku za oblak

Izbrisani dijelovi:

- 2.3.1: Program Enterprise Strategy
- 3.3.1: Vrsta usluge programa sigurnosne procjene

siječanj 2016.

Dopune:

- 3.3.1: Vrsta usluge programa procjene

- 3.4.2: Pojašnjenje lokacije podrške za Namjensku tehničku podršku
- 3.4.3: Pojašnjenje lokacije podrške za Prilagođenu podršku
- 3.4.3: Zahtijevanje pristupa sigurnosnim ažuriranjima i hitnim popravcima za imenovane kontakt-osobe.
- 3.4.5: Pojašnjenje lokacije podrške za Premier Ultimate
- 3.4.6: Pojašnjenje lokacije podrške za Podršku treće razine
- 3.7: Rješenja za globalnu podršku
- 3.8: Pohrana, obrada i pristup korisničkim podacima.
- 3.9: Obavijest o promjenama imenovanih kontakt-osoba u Radnom nalogu.

Izmjene:

- 3.3.2: Pojašnjenje preduvjeta za Voditelja pružanja usluga. I revizija teksta o Voditelju za razvoj aplikacija (ADM).

listopad 2015.

Dopune:

- 2.3.2: Novi moduli – Optimizacija portfelja projekta; Optimizacija portfelja aplikacije
- 3.3.2: Opis uloge Voditelja za razvoj aplikacija (ADM) u odjeljku Upravljanje pružanjem usluga
- 3.7: točka 18: Preduvjeti za jezik platforme

Izmjene:

- 2.1: Program Enterprise Strategy i opis ažuriranja tablice Business Ready Cloud
- 2.2.2: Tablica angažmana za ESP Business Ready Cloud – promjena faza pristupa
- 2.3: Program Enterprise Strategy i opis usluga se promijenio
- 2.3.2: Promjene opisa modula:
 - Radionica za otkrivanje vrijednosti
 - Opcije i preporuke u vezi s arhitekturom
 - Planiranje vrijednosti
 - Razvoj poslovnog projekta
 - Upravljanje uvođenjem i promjenama
 - Upravljanje vrijednošću
 - Upravljanje programom, rizikom i usklađenošću (GRC)
- 3.2.1: Opis Ubrzanih paketa premješten je u Članak 3.4
- 3.3.1: Izvanmrežna procjena: dodana je opcija za pružanje usluge na daljinu
- 3.3.1: Ubrzivač integracije: dodana je opcija za pomoć pri nadogradnji
- 3.3.3: Podrška za rješavanje problema (PRS): prilagođen je tekst za razinu težine incidenta

- 3.4.3 Prilagođena podrška: ažurirani su preduvjeti za plan migracije

Izbrisani dijelovi:

- 3.3.2: Odjeljak Opseg proizvoda – aktivnosti Online usluga dodane su u odjeljke o uslugama SDM-a

srpanj 2015.

Dopune:

- 2.1: Vrste angažmana za ESP Business Ready Cloud
- 2.2.2: Paketi za ESP Business Ready Cloud
- 2.3: ESP i opis usluga: definiran pristup za module angažmana za Business Ready
- 3.3.2: Temeljne SDM usluge: „Usluge informiranja”
- 3.8: Nove odgovornosti klijenta

Izmjene:

- 2.3.2: Ažuriranja opisa uslužnih modula Enterprise Strategy
- 2.4: ESP naveden za savjetodavne usluge
- 3.1: Paketi poboljšanih rješenja: dodano „dostupno uz Konfigurabilni paket”
- 3.1: Opis paketa usmjerenih na razvojne inženjere
- 3.3.1: Usluge procjene: – RAP kao Usluga plus; Operativne usluge: POP
- 3.3.2: Upravljanje pružanjem usluga – dodan ADM
- 3.3.2: Sve reference na aktivnosti Online Enabled SMD premještene su u zasebni članak nakon Opseg proizvoda SDM-a: uklonjena je MIRP referenca; dodan je tekst za reviziju usluge
- 3.4.2: Prilagođena podrška – ažuriranja preduvjeta i ograničenja; dodane informacije o rješenju usmjerenom na partnera

Izbrisani dijelovi:

- 2.3.2: Uslužni moduli Enterprise Strategy
 - Omogućivanje rada mobilne radne snage
 - Modernizacija podatkovnog centra
 - Modernizacija podatkovne platforme
- 3.3.1: Usluge procjene – Program procjene rizika i stanja sustava (RAP)
- 3.3.3: Reference na Azure i O365

siječanj 2015.

Dopune:

- 3.5: Rješenja usmjerena na partnera

Izmjene:

- 3.4: Prilagođena podrška

Izbrisani dijelovi:

- 3.6: Incidenti MSDN tehničke podrške dostupni kao mogući izvor prijenosa

rujan 2014.

Dopune:

- 2.3.2: Moduli
 - Omogućivanje rada mobilne radne snage
 - Modernizacija podatkovnog centra
 - Modernizacija podatkovne platforme
- 2.4: Informacije o posjetima na lokaciji
- 3.1: Dodani su Paketi usmjereni na razvojne inženjere.
- 3.2.1: Ubrzani paket
- 3.3.1: Ubrzivač integracije kao Operativna usluga
- 3.3.2: Upravljanje pružanjem Online usluga
- 3.3.3: Podrška za rješavanje problema za Online usluge po potrebi

Izmjene:

- 2.0: Arhitekt programa Enterprise preimenovan je u Microsoftova arhitekta
- 2.3.2: Ažuriranja opisa modula
- 3.3.1: Usluge poboljšanja i stabilizacije postupka spojene su u Operativne usluge
- 3.3.1: Prilagođene proaktivne usluge ažurirane su za korištenje Operativnih usluga
- 3.3.2: Proaktivna revizija zrelosti usluga promijenjena je u Početnu procjenu
- 3.4.4: Izmjene definicije usluge Premier Ultimate
- 3.6: Odredbe izvornog koda dodane su u Dodatne uvjete i odredbe
- 3.6: Incidenti MSDN tehničke podrške dostupni kao mogući izvor prijenosa

Izbrisani dijelovi:

- 3.2.2: Premier podrška za Azure (sada uključena u Online Enabled SDM)
- 3.4.4: Premier podrška za razvojne inženjere sada je definirana kao servisni paket
- 3.5.2: Premier Azure Rapid Response

srpanj 2014.

Dopune:

- 3.3.1: Program procjene rizika i stanja sustava kao Usluga plus
- 3.3.1: Izvanmrežna procjena

Izmjene:

- 3.2.1: Definicija usluge Premier Core ažurirana dodavanjem „Do“ ispred „20 sati za Podršku za rješavanje problema“.
- 3.3.1: Proaktivni nadzor premješten iz Usluga procjene u Usluge poboljšanja postupka (sve unutar Članka 3.3.1).
- 3.3.2: Definicija Upravljanja pružanjem usluga proširena je da uključi i „ili Voditelj računa podrške (engl. Support Account Manager, SAM)“.
- 3.4.2: Preduvjeti i pretpostavke za Prilagođenu podršku ažurirani su da uključe i dodatne informacije o preduvjetima za pružanje i ažuriranje plana migracije: „Morate pružiti i održati plan migracije (s datumima, brojem uređaja i glavnim etapama) za svoj prijelaz na podržanu razinu proizvoda.“
- 3.5.2: „Premier podrška za Windows Azure“ preimenovana je u „Premier podršku za Azure“ i uklonjen je popis primjera proizvoda uključen u „razvojni paket utemeljen na oblaku“.
- 3.6: „Zakazivanje usluga ovisi o dostupnosti resursa“ prošireno je da uključi „a radionice mogu biti otkazane ako se ne zadovolje minimalni pragovi za registraciju“.
- 3.6: Pravila otkazivanja izmijenjena su s 30-dnevnog razdoblja obavijesti (izvan Sjedinjenih Američkih Država) na 14 dana.

Izbrisani dijelovi:

- Usluge oporavka (prethodna referenca Članak 3.3.1)

lipanj 2014.

Izmjene:

- 2.3.2: Enterprise Agreement (Ugovor Enterprise) Value Roadmap preimenovan je u Technology Value Roadmap.

Izbrisani dijelovi:

- Forum Enterprise Strategy (prethodne reference Članak 2.21 i Članak 2.31)
- Strateške upute (prethodne reference Članak 2.21 i Članak 2.31)

© 2016. Microsoft Corporation. Sva prava pridržana. Bilo kakvo korištenje ili distribucija ovih materijala bez izričite autorizacije društva Microsoft Corp. strogo je zabranjena.

Microsoft i Windows su ili registrirani žigovi (registrirani robni ili uslužni znakovi) društva Microsoft Corporation u Sjedinjenim Američkim Državama i/ili u drugim državama.

Ovdje spomenuti nazivi društava i proizvoda također mogu biti žigovi (registrirani robni ili uslužni znakovi) njihovih vlasnika.