

Microsoft Enterprise Services

Opis storitev

Januar 2017

Kazalo

1	O tem dokumentu	3
2	Microsoftove strokovne storitve.....	4
2.1	Storitve načrtovanja.....	4
2.2	Storitve izvedbe.....	4
2.3	Storitve vzdrževanja	4
2.4	Storitve optimizacije.....	4
2.5	Izobraževalne storitve.....	4
3	Storitve za celotno poslovno okolje	5
3.1	Kako kupiti	5
3.2	Storitve načrtovanja.....	5
3.3	Storitve optimizacije.....	6
4	Svetovalne storitve.....	8
4.1	Kako kupiti	8
4.2	Svetovalne storitve po meri.....	8
4.3	Paketne svetovalne storitve.....	9
4.4	Opis storitev	9
4.4.1	Storitve načrtovanja	9
4.4.2	Storitve izvedbe	10
4.5	Zavrnitve odgovornosti in omejitve	10
4.6	Vaše odgovornosti	10
5	Storitve za podporo	11
5.1	Kako kupiti	11
5.2	Opisi paketov	11
5.2.1	Paketi za celotno poslovno okolje.....	11
5.2.2	Izboljšane rešitve	12
5.3	Opis storitev	12
5.3.1	Proaktivne storitve	12
5.3.2	Upravljanje zagotavljanja storitev.....	14
5.3.3	Odzivnostne storitve	17
5.4	Izboljšane storitve	19
5.4.1	Pospešitveni paketi.....	19
5.4.2	Dodeljeni podporni inženiring	20
5.4.3	Podpora po meri	20

5.4.4 Razširjena podpora s sprotnimi popravki	22
5.4.5 Premier Ultimate.....	23
5.4.6 Podpora Premier Mission Critical	23
5.5 Izboljšane rešitve	24
5.5.1 Podpora Premier Mission Critical	24
5.6 Rešitve, osredotočene na partnerje	24
5.7 Globalne rešitve za podporo	24
5.8 Dodatni pogoji in določila	25
5.9 Vaše odgovornosti	27
6 Spremembe dokumenta	29

1 O tem dokumentu

Opis storitev Microsoft Enterprise Services vsebuje informacije o strokovnih storitvah, ki so na voljo za nakup pri Microsoftu.

Preberite opis storitev, ki jih kupite, vključno z morebitnimi pogoji, zavrnitvami odgovornosti, omejitvami in vašimi odgovornostmi. Storitve, ki jih kupite, bodo navedene v vašem delovnem nalogu za storitve Enterprise Services (delovni nalog) ali drugi upoštevni izjavi o storitvah, ki se sklicuje na ta dokument in ga vključuje.

Vse storitve, navedene v tem dokumentu, niso na voljo po vsem svetu. Za podrobnosti o tem, katere storitve so na voljo za nakup na vašem območju, se obrnite na zastopnika za Microsoftove storitve. Storitve, ki so na voljo, se lahko spremenijo.

2 Microsoftove strokovne storitve

Microsoftove strokovne storitve vam pomagajo pospešiti doseganje poslovne vrednosti vlaganj v tehnologijo. Te storitve so na voljo v fazah načrtovanja, izvedbe, vzdrževanja in optimizacije življenjskega cikla vaše tehnologije in ponujajo rešitve za podatkovno mobilnost, storilnost in računalniške zahteve vaše infrastrukture, pa naj bo lokalna, v oblaku ali hibridna. Microsoft ponuja proaktivne storitve v naslednjih kategorijah:

2.1 Storitve načrtovanja

Storitve načrtovanja ponujajo ocene in preglede trenutne infrastrukture, podatkov, programske opreme in varnostnega okolja, na podlagi katerih lahko načrtujete ukrepe za odpravljanje morebitnih težav, nadgradnje, uvajanje ali izvedbo rešitev skladno z želenimi rezultati.

2.2 Storitve izvedbe

Storitve izvedbe ponujajo tehnično strokovno znanje in strokovno znanje za projektno vodenje za pospešitev načrtovanja, uvajanja, selitve, nadgradnje in izvedbe Microsoftovih tehnoloških rešitev.

2.3 Storitve vzdrževanja

Storitve vzdrževanja pomagajo preprečiti težave v vašem okolju Microsoft in se običajno načrtujejo vnaprej pred zagotavljanjem storitev, da se zagotovi razpoložljivost virov.

2.4 Storitve optimizacije

Namen storitev optimizacije je doseči čim bolj optimalen izkoristek strankine naložbe v tehnologijo. Te storitve lahko vključujejo oddaljeno skrbništvo storitev v oblaku, optimiziranje uvajanja zmožnosti Microsoftovih izdelkov s strani končnih uporabnikov in zagotavljanje zanesljivega okolja za varnost in preverjanje identitet.

2.5 Izobraževalne storitve

Izobraževalne storitve ponujajo usposabljanje, ki pomaga izboljšati strokovne in operativne veščine vašega osebja s predavanji na mestu uporabe, v spletu ali na zahtevo.

3 Storitve za celotno poslovno okolje

Storitve načrtovanja in optimizacije za celotno poslovno okolje je mogoče zagotoviti v okviru svetovanja ali kot del paketa podpore

3.1 Kako kupiti

V nadaljevanju so navedene storitve za celotno poslovno okolje, ki jih je mogoče kupiti v okviru delovnega naloga za storitve Enterprise Services:

Vrsta nakupa storitve	Model nakupa
Svetovalne storitve	Nakup je mogoč v okviru delovnega naloga za storitve Enterprise Services in v nekaterih primerih v okviru opredelitve dela (SOW).
Storitve za podporo	Nakup je mogoč v okviru nove pogodbe o podpori ali za doplačilo v okviru obstoječe pogodbe o podpori z uporabo delovnega naloga za storitve Enterprise Services. V nekaterih primerih so lahko storitve dodatno opredeljene v prilogi, na katero se sklicuje delovni nalog.

Ključ: ➦ označuje možnosti, ki so lahko navedene v delovnem nalogu.

3.2 Storitve načrtovanja

➦ **Načrtovanje rešitev:** strukturirane dejavnosti, katerih namen je, da vam pomagajo in vas vodijo skozi načrtovanje izvedbe uvajanja Microsoftove tehnologije v lokalnih okoljih, okoljih v oblaku ali hibridnih okoljih. Te storitve lahko vključujejo tudi oceno načrtovanja, varnosti, postopkov IT ali upravljanja sprememb za vaše Microsoftove tehnologije, ki vam bo pomagala načrtovati izvedbo tehnične rešitve za doseganje želenih rezultatov. Ob zaključku storitve boste morda prejeli poročilo s tehnično oceno in načrtom izvedbe rešitve.

➦ **Storitve načrtovanja uvedbe orodij za razvijalce:** njihov namen je organizacijam pomagati pri načrtovanju uspešnega uvajanja okolja Visual Studio. Te dejavnosti je mogoče uporabiti za pomoč pri razvijanju načrta uvajanja in strategij uporabe okolja Visual Studio.

➦ **Storitve načrtovanja uvedbe storitev Azure za javni oblak:** večdnevne dejavnosti, ki obsegajo usposabljanje, predstavitev in načrtovanje uvajanja. Osredotočene so lahko na aktiviranje shranjevalnih rešitev Azure, selitev programov v storitve Microsoft Azure Infrastructure Services, uvajanje okolja Enterprise Mobility, uvajanje zbirke Microsoft Operations Management Suite ali izvedbo primerov za razvijanje in preskušanje navideznih strojev Microsoft Azure.

➦ **Storitve načrtovanja uvajanja namizij:** storitve za načrtovanje uvajanja, ki ponujajo široko izbiro orodij za načrtovanje in vnaprej opredeljenih dejavnosti, osredotočenih na načine uvajanja za Office 365, Office ali Windows.

✦ **Storitve načrtovanja uvajanja storitev Dynamics:** storitve načrtovanja za uvajanje orodij Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management) in Dynamics CRM Online oziroma nadgradnjo nanje ali uvajanje rešitve za načrtovanje sredstev v poslovnem okolju (ang. Enterprise Resource Planning ali ERP) z okoljem Microsoft Dynamics AX.

✦ **Storitve načrtovanja uvajanja programske opreme Skype za podjetja in Exchange:** namen teh storitev je pomoč organizacijam pri načrtovanju uvajanja programske opreme Skype za podjetja ali Exchange; ponujajo načrtovanje uvajanja za arhitekturne in operativne vidike programske opreme Microsoft Skype za podjetja ali Microsoft Exchange.

✦ **Storitve načrtovanja uvajanja upravljanja zasebnega oblaka in virtualizacije:** namen teh storitev je pomoč pri načrtovanju uspešnih uvajanj programske opreme Systems Center, Windows Server in Hyper-V. Ta dejavnost ponuja vrsto storitev načrtovanja za nadgradnje, selitve, pospeševanje upravljanja in uvajanje virtualizacije ter izvedbe enotnega upravljanja naprav.

✦ **Storitve načrtovanja uvajanja za SQL Server:** storitve so na voljo v obliki večdnevni dejavnosti, osredotočenih na opravila, kot so nadgradnja na strežnik SQL Server, uvajanje tehnologije SQL Server Business Intelligence in selitev na SQL Server.

✦ **Storitve načrtovanja uvajanja za SharePoint:** te storitve so osredotočene na izvedbo dejavnosti načrtovanja uvajanja za SharePoint in SharePoint Online ter lahko vključujejo načrtovanje za Office 365 FastTrack, načrtovanje rešitev za upravljanje projektov in portfeljev ter načrtovanje uvajanja za SharePoint.

✦ **Arhitekturne storitve:** ocena vaših ciljev za uvajanje spletnih storitev, ki ponuja svetovanje, načrtovanje in odpravljanje morebitnih težav ter vzpostavlja boljšo uskladitev vaših skupin in okolja z arhitektonskimi najboljšimi postopki.

✦ **Potrditev zasnove:** Dejavnost zbiranja dokazil, na podlagi katerih lahko stranka oceni izvedljivost predlagane tehnične rešitve. Dokazila so lahko v obliki delujočih prototipov, dokumentov in načrtov, vendar običajno ne izdelkov, ki so pripravljeni za produkcijo (ang. production-ready deliverables).

3.3 Storitve optimizacije

✦ **Storitve uvajanja:** Storitve podpore pri uvajanju ponujajo zbirko storitev, ki vam pomagajo oceniti zmožnost vaše organizacije, da spreminja, spremlja in optimizira spremembe, povezane z vašim nakupom Microsoftovih tehnologij. Storitve uvajanja lahko obsegajo eno ali več teh komponent:

Delavnica s primeri uvedbe: Dvodnevna delavnica, izvedena na daljavo ali na mestu uporabe, ki predstavlja najboljše postopke za pospeševanje uvajanja določene delovne obremenitve za spletne storitve. Delavnice so na voljo v odprti obliki, plačljivi glede na udeleženca, ali kot posebna zaprta izvedba za vašo organizacijo, kot je določeno v delovnem nalogu. Delavnic ni dovoljeno snemati brez Microsoftovega izrecnega pisnega dovoljenja.

Diagnosticiranje uvajanja: Ocena organizacijske pripravljenosti, ki ponuja oceno pripravljenosti vaših obstoječih zmožnosti upravljanja sprememb. Rezultat tega tridnevnega ocenjevanja organizacijske pripravljenosti, ki poteka na daljavo, so poročilo o pripravljenosti glede zmožnosti in priporočila za izboljšanje.

Izboljšano spremljanje uporabe: Ponuja ogrodje, pristop in ključne kazalnike za ugotavljanje trenutnega stanja uporabe, iskanje področij, kjer so možne izboljšave za spodbujanje in spremljanje uvajanja, ter doseganje večje vrednosti iz Microsoftovih storitev v oblaku.

Načrtovanje vrednosti uvajanja, pregled rezultatov poslovnih izidov in izboljšano spremljanje uporabe: Pomoč za ugotavljanje poslovnih prednosti, ki jih omogoča uvajanje Microsoftovih spletnih storitev, in merjenje poslovnih prednosti z uporabo kvartalnega pregleda rezultatov skupaj s skupino nadzornih plošč uporabe za mesečne ocene.

Stalna pripravljenost: Mesečni pregled prihajajočih sprememb spletnih storitev in načrt dela za usklajitev in optimiziranje uvajanja ter pripravo na spremembe.

➦ **Upravljanje storitev IT:** zbirka storitev, katerih namen je, da vam pomagamo podedovano okolje IT razviti z uporabo sodobnih pristopov k upravljanju storitev, ki omogočajo izboljšave inovativnosti, prilagodljivosti, kakovosti in stroškov poslovanja. Sodobne storitve upravljanja storitev IT je mogoče zagotavljati v obliki oddaljenih ali lokalnih svetovalnih sej ali delavnic, ki pomagajo zagotoviti, da bodo vaši postopki nadzora, upravljanja dogodkov in središča za pomoč optimizirani za upravljanje dinamike storitev v oblaku pri selitvi programa ali storitve v oblak.

➦ **Varnostne storitve:** Microsoftova ponudba varnostnih rešitev obsega štiri glavna področja: varnost in identiteta v oblaku, mobilnost, izboljšana podatkovna zaščita in varna infrastruktura. Varnostne storitve strankam pomagajo razumeti, kako svoje infrastrukturo IT, programsko opremo in podatke zaščititi pred notranjimi in zunanjimi grožnjami ter jo inovativno razvijati.

4 Svetovalne storitve

Svetovalne storitve so projektne dejavnosti za zagotavljanje storitev, povezanih z načrtovanjem, izvedbo in uvajanjem rešitev, ki omogočajo hitrejšo uresničitev vrednosti naložb strank v IT. Te dejavnosti vključujejo storitve, ki temeljijo na Microsoftovih izdelkih in tehnologijah, na področjih rešitev za digitalne strategije, arhitekturo, načrtovanje, nadgradnje, selitve, uvajanje, razvijanje programske opreme in vpogled v podatke.

4.1 Kako kupiti

Svetovalne storitve so na voljo kot projektne dejavnosti po meri z določenim obsegom ali kot storitve z vnaprej določenim obsegom, kot je opisano spodaj:

Storitev	Definicija
Svetovalne storitve po meri	Dogovor za edinstvene rešitve po meri z obsegom storitev, časovnic in/ali mejnikov, prilagojenim glede na stranko.
Paketne svetovalne storitve	Dogovor z vnaprej določenim obsegom predmetov dobave za številne pogoste poslovne okoliščine.

Ključ: ➦ označuje možnosti, ki so lahko navedene v delovnem nalogu.

4.2 Svetovalne storitve po meri

Spodaj so navedene razpoložljive rešitve za storitve po meri. Svetovalne storitve z obsegom po meri so podrobno opredeljene v delovnem nalogu za Enterprise Services (ang. Enterprise Services Work Order oz. ESWO) ali v opredelitvi dela (ang. Statement of Work oz. SOW).

Infrastruktura podatkovnih središč in oblaka: Storitve za infrastrukturo podatkovnih središč in oblaka so nabor storitev in rešitev, ki združuje tehnologijo, ljudi in postopke, s katerimi lahko oddelki za IT svoja podatkovna središča pretvorijo v strateška poslovna sredstva, prilagojena njihovim posebnim poslovnim potrebam.

Sodobni programi: te ponudbe pospešijo odzivnost, z manjšim tveganjem pri posodabljanju in vključitvi programov ter uporabi oblaka za pomoč pri tem, da pritegnejo stranke prek več kanalov in v poljubni napravi.

Poslovni vpogledi: idejno opredelijo, izvedejo in podpirajo rešitve za poslovne organizacije in organizacije IT, ki odpirajo vpoglede v poljubne podatke z uporabo izdelkov, kot so med drugim Power BI, Office in SQL.

Rešitve za storilnost v oblaku: Microsoftove storitve za storilnost v oblaku pomagajo organizacijam načrtovati, izvesti in postaviti okolja za izboljšanje komunikacije in sodelovanja ter poglobljanje odnosov s strankami, ki odpirajo vpogled v poslovanje in organizacijam omogočajo uresničitev polne vrednosti naložbe v Office 365.

Dynamics CRM: ponudbe za Dynamics CRM strankam pomagajo z uporabo orodij Microsoft Dynamics v prodaji, storitvah in trženju doseči, da so njihove organizacije osredotočene na stranke, ter izkoristiti vrednost Microsoftovih svetovalnih storitev pri spodbujanju organizacijskih sprememb.

Dynamics ERP: Dynamics ERP ponuja komplet različnih sredstev za boljšo podporo strank in potencialnih dejavnosti. Dynamics ERP je sicer naša rešitev ERP za poslovna okolja, vendar izkorišča Microsoftov celoten sklad.

Rešitve za naprave in mobilnost: ponudba rešitev za naprave in mobilnost omogoča podjetjem in vodilnim v IT razvijanje in izvedbo strategij za mobilnost in upravljanje naprav za celotno poslovno okolje, ki omogočajo bolj poglobljene in razvejane povezave z zaposlenimi in strankami.

Rešitve za varnost in identiteto: rešitve za varnost in identiteto ponujajo strategije in rešitve, ki strankam pomagajo infrastrukturo IT, programsko opremo in podatke zaščititi pred notranjimi in zunanji nevarnostmi.

4.3 Paketne svetovalne storitve

Microsoft ponuja svetovalne storitve za številne pogoste poslovne primere uporabe, ki temeljijo na izkušnjah z načrtovanjem, uvajanjem in izvedbo Microsoftovih izdelkov, tehnologij in postopkov. Spodnje storitve so na voljo v vnaprej določenem obsegu dela s fiksnim obdobjem trajanja in povezano ceno.

4.4 Opis storitev

4.4.1 Storitve načrtovanja

Program digitalnih storitev svetovanja: Digitalne storitve svetovanja združujejo digitalne svetovalce z izkušnjami v panogi in poslovnimi izkušnjami ter Microsoftove strategije z izkušnjami in inovacijami, ki organizacijam skupaj omogočajo doseganje ciljev v digitalnem svetu. Digitalni svetovalci v sodelovanju s strankami vodijo program sprememb, na podlagi katerega se gradi digitalno poslovanje.

Digitalne storitve svetovanja je mogoče kupiti v paketih po 200, 400, 800 in 1600 dogovorjenih ur. Microsoftova skupina za zagotavljanje storitev, vključno z viri središč odličnosti za Microsoftove storitve, izvedbo dopolnjuje s strokovnim znanjem ali ponuja nasvete glede priporočenih postopkov in konkretne nasvete o Microsoftovih tehnologijah.

Poleg tega so na voljo še ti paketi dogovorov za digitalne storitve svetovanja:

➦ **Paketi digitalnih storitev svetovanja, pripravljeni za podjetja:** Dogovor, ki ga vodi svetovalec za digitalne storitve in podpira Microsoftova skupina za izvedbo ter zagotavlja vnaprej določene poslovne rezultate za stranko, ki potrebuje rešitev, osredotočeno na tehnologijo in okolje oblaka, mobilnosti in storilnosti.

➦ **Paketi digitalnih storitev svetovanja, pripravljeni za digitalna okolja:** Dogovor, ki ga vodi svetovalec za digitalne storitve in se osredotoča na načrtovanje poslovanja in procese uvajanja sprememb, ki so temelj za digitalno preobrazbo v okviru strankinih razvijajočih se poslovnih modelov.

➦ **Uporabniška izkušnja:** storitev za zagotavljanje uporabniške izkušnje za vaše poslovne programe, ki ponujajo strokovno znanje s področij storyboardinga, gibljive grafike, etnografskih raziskav, osebnega analiziranja in analiziranja primerov, strategije in oblikovanja za uporabniške izkušnje, vizualnega oblikovanja, razvoja uporabniških vmesnikov, preskušanja uporabnosti in dostopa za ljudi s posebnimi potrebami.

4.4.2 Storitve izvedbe

✦ **Vodenje projektov:** storitev za upravljanje in nadzor vašega projekta, programa ali dejavnosti za zagotavljanje uspešne izvedbe.

✦ **Arhitektura rešitve:** storitev za razvoj arhitekture in načrtovanje vaše rešitve na podlagi referenčnih arhitektur za Microsoftove tehnologije.

✦ **Zagotavljanje rešitev:** storitev za zagotavljanje tehnične izvedbe, vključno z razvojem, konfiguracijo, selitvijo, nadgradnjo in uvajanjem rešitve na podlagi Microsoftovih tehnologij in njihove vključitve v strankina okolja.

4.5 Zavrnitve odgovornosti in omejitve

Naše zagotavljanje storitev temelji na naslednjih zavrnitvah odgovornosti in omejitvah:

- Digitalne storitve svetovanja so sestavljene izključno iz svetovanja in smernic samo za vaše uvajanje in uporabo Microsoftovih tehnologij.
- Licence za izdelke niso vključene v svetovalne storitve in jih je treba kupiti ločeno.
- Digitalne storitve svetovanja ne vključujejo uvajanja izdelka, reševanja težav, podpore pri odpravljanju napak, pregleda izvorne kode, ki ni Microsoftova, oziroma tehničnega ali arhitekturnega svetovanja poleg storitev, opisanih zgoraj.
- Za izvorno kodo, ki ni Microsoftova, so naše storitve omejene na analiziranje dvojiških podatkov, na primer na izvoz procesov ali sledenje nadzornika omrežja.
- Kjer so obiski Microsoftovih arhitektov ali virov skupine za zagotavljanje storitev na vaši lokaciji vzajemno dogovorjeni in niso vnaprej plačani, se vam obračunajo razumni potni in bivalni stroški.

4.6 Vaše odgovornosti

Uspeh svetovalnih del in izvajanja naših obveznosti je odvisen od vašega sodelovanja skozi celoten program, med drugim tudi vključno z naslednjim:

- razpoložljivostjo vaših zastopnikov, osebja za IT in virov, vključno s strojno in programsko opremo, internetno povezavo ter pisarniškimi prostori;
- vašim pravočasnim zagotavljanjem točnih in popolnih podatkov, ki jih zahteva skupina za zagotavljanje storitev;
- dostopom do podatkov o vaši organizaciji;
- pravočasnim in uspešnim izpolnjevanjem odgovornosti, ki so vam dodeljene;
- pravočasnimi odločitvami in odobritvami vašega posloводства;
- plačilom potnih in drugih stroškov, ki jih imajo vaši zaposleni ali pogodbeniki.

5 Storitve za podporo


Microsoftova podpora je celovita rešitev podpore, ki strankam pomaga zmanjšati stroške, izboljšati storilnost in uporabiti tehnologijo za uresničitev novih poslovnih priložnosti v kateri koli fazi življenjskega cikla IT. Storitve za podporo vključujejo:

- Proaktivne storitve za pomoč pri vzdrževanju in izboljšanje delovnega stanja infrastrukture IT in poslovanja.
- Upravljanje zagotavljanja storitev za omogočanje načrtovanja in izvedbe
- Storitve za prednostno reševanje težav 24 ur dnevno in vse dni v tednu za hiter odziv in karseda kratke prekinitve delovanja

5.1 Kako kupiti

Storitev Premier Support je na voljo kot paket ali kot posamezne storitve na podlagi obstoječe pogodbe o podpori z uporabo delovnega naloga za Enterprise Services, kot je opisano spodaj:

Storitev	Definicija
Paketi za celotno poslovno okolje	Kombinacija storitev, ki ponujajo podporo za vse komercialne in podprte Microsoftove izdelke in/ali spletne storitve, ki so v uporabi v vaši organizaciji. Na voljo so možnosti za fiksne pakete in pakete, ki jih je mogoče konfigurirati.
Paketi izboljšanih storitev	Paket storitev za podporo za določen Microsoftov izdelek ali strankin sistem IT. Na voljo s paketom, ki ga je mogoče konfigurirati.

Ključ:  označuje možnosti, ki so lahko navedene v delovnem nalogu.

5.2 Opisi paketov

5.2.1 Paketi za celotno poslovno okolje

Možnosti paketov za celotno poslovno okolje vključujejo naslednje: prilagodljivi (po meri glede na vaše zahteve) ali fiksni paketi (vnaprej določene storitve).

Prilagodljivi paket

Paket podpore, po meri sestavljen iz možnosti, navedenih spodaj, da ustreza vašim zahtevam.

Možnost	Storitve, ki so na voljo
Proaktivne storitve	V paket podpore je mogoče vključiti storitve, opisane v razdelku 5.3.1 (»Proaktivne storitve«).
Upravljanje zagotavljanja	Vključeno v vse pakete.

storitev	Model zagotavljanja storitev in raven storitev se prilagodi, kot je opisano v razdelku 5.3.2 (»Upravljanje zagotavljanja storitev«).
Odzivnostne storitve	V paket podpore je mogoče vključiti storitve, opisane v razdelku 3.3.3 (»Odzivnostne storitve«).
Izboljšane storitve	V paket podpore je mogoče vključiti dodatne storitve, opisane v razdelku 5.4 (»Izboljšane storitve«).

Fiksni paket

Začetni vnaprej določeni paket podpornih storitev z enoletnim obdobjem veljavnosti

Možnost	Vključene storitve
Proaktivne storitve	En »Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev«
Upravljanje zagotavljanja storitev	Vključena je osnovna raven storitev, ki se izvaja na podlagi modela skupin, opisanega v razdelku 5.3.2 (»Upravljanje izvajanja storitev«).
Odzivnostne storitve	Do 20 ur storitev »Podpora pri odpravljanju težav«

5.2.2 Izboljšane rešitve

Paketi izboljšanih rešitev so za določen Microsoftov izdelek ali strankin sistem IT in storitve, ki so na voljo, so navedene spodaj.

Možnost	Opis
Podpora Premier Mission Critical	Ponuja visoko raven podpore za določeno skupino Microsoftovih izdelkov, vsebovanih v vaših rešitvah, ki so nujne za poslovanje, in je predstavljena v razdelku 5.5.1 (»Premier Mission Critical«).

5.3 Opis storitev

Možnosti, ki se kombinirajo za oblikovanje vašega paketa podpore Premier Support, so opisane v tem razdelku.

5.3.1 Proaktivne storitve

Proaktivne storitve pomagajo preprečiti težave v vašem okolju Microsoft in se običajno načrtujejo vnaprej pred zagotavljanjem storitev, da se zagotovi razpoložljivost virov.

Storitve izvedbe

✦ **Storitve onboarding:** neposredna dejavnost z Microsoftovim inženirjem, ki zagotavlja pomoč pri uvajanju, selitvi, nadgradnji ali razvoju funkcij. To lahko vključuje pomoč pri načrtovanju in potrditvi zasnove ali delovne obremenitve z Microsoftovimi izdelki.

Storitve vzdrževanja

✦ **Program ocenjevanja:** Ocena načrtovanja, postopkov tehnične izvedbe ali upravljanja sprememb za Microsoftove tehnologije, ki jih imate, glede na Microsoftove priporočene postopke. Microsoftov vir bo na koncu ocenjevanja sodeloval neposredno z vami pri odpravljanju morebitnih težav in zagotovil poročilo, ki vsebuje tehnično oceno vašega okolja, ki lahko vključuje tudi načrt za odpravljanje težav.

✦ **Preverjanje zdravja:** Pregled izvedbene ocene vaše izvedbe Microsoftove tehnologije glede na naše priporočene postopke. Microsoftov inženir z vami načrtuje opravila, povezana s preverjanjem zdravja, izvede pregled, analizira podatke in na koncu pripravi poročilo.

✦ **Ocena brez povezave:** samodejna ocena vaše uveljavitve Microsoftove tehnologije s podatki, zbranimi na daljavo ali podatki, ki jih je na vaši lokaciji zbral Microsoftov inženir. Microsoft analizira zbrane podatke z uporabo orodij v vaših prostorih ter pripravi poročilo o naših ugotovitvah in priporočila za izboljševanje.

✦ **Proaktivno spremljanje:** dobava orodij za spremljanje tehničnih postopkov in priporočila za optimiziranje postopkov upravljanja strežniških dogodkov. Ta storitev vam pomaga izdelati matrike dogodkov, izvesti revizije večjih težav in ustvariti načrt za trajno tehnično skupino.

✦ **Programi proaktivnih postopkov:** pregled vašega načrtovanja, oblikovanja, izvedbe ali operativnih postopkov glede na Microsoftove priporočene postopke skupaj z vašim osebjem. Ta pregled lokalno ali na daljavo izvede Microsoftov vir za podporo.

✦ **Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev (RAP kot storitev):** samodejna ocena vaše uveljavitve Microsoftove tehnologije s podatki, zbranimi na daljavo. Microsoft zbrane podatke nato analizira in pripravi poročilo o ugotovitvah s priporočili za odpravljanje težav.

✦ **Program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev plus (RAP kot storitev plus):** program ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev je na voljo z delavnico za sistemsko optimizacijo po meri, ki se izvede po njem na vaši lokaciji ter se osredotoča na načrtovanje izboljševanja in prenos znanja.

Storitve optimizacije

✦ **Storitve, namenjene razvijanju:** storitve, ki so na voljo kot pomoč vašemu osebju pri postavitvi, uvajanju in podpori programske opreme, razvite z Microsoftovimi tehnologijami.

✦ **Laboratorijske storitve:** če je to na voljo na vašem območju, vam lahko Microsoft zagotovi dostop do laboratorijskih prostorov za pomoč pri dejavnostih razvoja izdelkov, primerjalne analize, preskušanja, izdelave prototipov in selitve z Microsoftovimi izdelki.

✦ **Upravljanje storitev:** storitve za upravljanje vašega okolja IT v oblaku z opravili, ki lahko vključujejo oddaljeni nadzor, optimiziranje učinkovitosti delovanja, upravljanje podatkov in gostovanje za okolja, kot je Office 365, ter upravljanje programov in navideznih strojev v okolju Azure. Upravljanje storitev so lahko del programa storitev podpore po meri, ki je na voljo za doplačilo in opredeljen v prilogi, na katero se sklicuje delovni nalog.

✦ **Storitve izboljševanja:** neposredno sodelovanje Microsoftovega inženirja za obravnavanje ugotovitev storitve ocenjevanja. Trajanje vsakega sodelovanja je v delovnem nalogu navedeno v dnevih in se izvaja v sodelovanju z vašim tehničnim osebjem.

Izobraževalne storitve

✦ **Kratka izobraževanja:** kratke interaktivne storitve, ki običajno trajajo en dan ter v obliki predavanja in predstavitve obravnavajo teme o izdelkih in podpori ter jih Microsoftovi inženirji izvajajo osebno ali v spletu.

✦ **Izobraževanje na zahtevo:** naročniška storitev, ki omogoča dostop do zbirke spletnega izobraževalnega gradiva iz knjižnice delavnic, ki so jih razvili Microsoftovi inženirji. Naročnine so naprodaj po načelu »na sedež«.

✦ **Spletne oddaje:** izobraževalne seje, ki jih gosti Microsoft in se gledalcem prenašajo na daljavo po internetu. Spletne oddaje je mogoče kupiti »na sodelujočega« ali kot posebno izvedbo za vašo organizacijo, kot je določeno v delovnem nalogu.

✦ **Delavnice:** napredne tehnične izobraževalne seje, ki so na voljo za številne različne teme o podpori in Microsoftovih tehnologijah ter jih osebno ali po internetu izvede Microsoftovi inženirji. Delavnice je mogoče kupiti »na sodelujočega« ali kot posebno izvedbo za vašo organizacijo, kot je določeno v delovnem nalogu. Delavnic ni dovoljeno snemati brez Microsoftovega izrecnega pisnega dovoljenja.

✦ Proaktivne storitve po meri: Sodelovanje z našim osebjem – osebno ali po spletu – za izvedbo storitev po vašem naročilu, ki sicer niso opisane v tem dokumentu. Ta sodelovanja se merijo in cene zanje se določajo v dnevih. Področja, na katera so osredotočene proaktivne storitve po meri, so:

- Storitve vzdrževanja
- Storitve optimizacije
- Izobraževalne storitve

✦ **Pomoč pri podpori:** Kjer so na voljo, so proaktivne storitve lahko na prodaj kot količina ur pomoči pri podpori. Te ure je mogoče zamenjati za eno ali več proaktivnih storitev, opisanih zgoraj, po trenutnih cenah, ki vam jih priskrbi zastopnik za Microsoftove storitve, odgovoren za vas. Po določanju termina opravljanja proaktivne storitve bomo od vašega stanja odšteli ustrezno število ur pomoči pri podpori, zaokroženo navzgor do najbližje ure, da pokrijemo vrednost dnevne cene ali fiksnega nadomestila za storitev. Če naročite eno vrsto pomoči pri podpori in jo želite zamenjati z drugo, lahko ure, ki ste jih že kupili, uporabite za nadomestno storitev, kjer je na voljo, in se o tem dogovorite z vodjo zagotavljanja storitev.

5.3.2 Upravljanje zagotavljanja storitev

✦ Upravljanje zagotavljanja storitev

Vsi paketi Premier Support se usklajujejo in sprožijo prek osebe, odgovorne za zagotavljanje storitev. Na nekaterih območjih se ta vloga imenuje »Technical Account Manager« oziroma »TAM« (oseba, odgovorna za tehnične zadeve) ali »Support Account Manager« oziroma »SAM« (oseba, odgovorna za podporo). Pri storitvi Premier Support for Developer in paketih, osredotočenih na razvijalce, vaše upravljanje zagotavljanja storitev izvede vodja razvoja programov (ADM), ki ima obsežne izkušnje s področja razvijanja in razume razvijalske tehnologije. Optimizira se lahko na podlagi modela zagotavljanja storitev, ravni storitev in zemljepisne lokacije. Če ni drugače določeno v delovnem nalogu, je model zagotavljanja storitev »Designated«, raven storitve pa »Core«.

Model zagotavljanja storitev

Možnost	Definicija
Pooled	Storitve izvaja oddaljena skupina posameznikov
Designated	Storitve na mestu uporabe ali na daljavo občasno izvaja imenovani posameznik, ki dela tudi za druge stranke storitev Microsoft Premier Support.
Dedicated	Storitve na mestu uporabe ali na daljavo izvaja imenovani posameznik, ki se posveča izključno eni stranki storitev Microsoft Premier Support.

Raven storitve

Možnost	Definicija
Core	Obsega splošno usklajevanje in predstavitev storitev, načrtovanje zagotavljanja storitev, ocene storitev, nujne varnostne podporne nasvete, upravljanje dogodkov, upravljanje v primeru kriznih razmer, informacijske storitve in upravljanje naročnine na storitev.
Standard	Obsega vse storitve Core ter začetno oceno in načrtovanje izboljševanja.
Extended	Obsega vse storitve Standard ter obveščanje o življenjskem ciklu Microsoftovih izdelkov/spletnih storitev, analiziranje trendov dogodkov in svetovanje ter vodenje skozi procese.

Podrobnosti o obsegu

Strankam, ki kupijo raven upravljanja zagotavljanja storitev »Core«, so na voljo te storitve:

Predstavitve storitev: Pregled storitev Premier Support, vključno s pojasnilom, kako izbrati in načrtovati proaktivne storitve, ter predstavitev, kako evidentirati zahteve za pomoč pri odzivnostni podpori in uporabljati orodja, ki so na voljo.

Načrt zagotavljanja storitev: Temelj vaših storitev Premier Support, ki vključuje načrt storitev po meri, ki je pripravljen v sodelovanju z vašo skupino, da se ugotovi, kako in kje uporabiti storitve. Vaš načrt zagotavljanja storitev spremljamo skozi celotno obdobje zagotavljanja in ga prilagajamo glede na vaše potrebe.

Ocene storitev: Storitve preteklega obdobja stalno ocenjujemo in vam poročamo o tem, katere storitve so bile izvedene in kaj je bilo izboljšano, spremljamo vaše povratne informacije in se z vami posvetujemo o morebitnih potrebnih ukrepih ali prilagoditvah. Te ocene so lahko sestavljene iz standardnih poročil o stanju ter virtualnih in fizičnih sestankov za preučitev stanja (če je dovoljeno potovanje na mesto uporabe). Če imate spletne storitve, bodo pregledi storitev obsegali stanje zahtev za storitve in storitvenih dogodkov ter podatke o času neprekinjenega delovanja. Na voljo je tudi prilagoditev ocene storitev, vendar bo za to morda potreben dodaten nakup, odvisno od ravni upravljanja zagotavljanja storitev, ki je vključena v storitve, ki ste jih kupili.

Nujni nasveti za varnostno podporo: Obveščanje o nujnih Microsoftovih varnostnih biltenih. Če imate imenovano ali dodeljeno osebo, odgovorno za zagotavljanje storitev, vam bo pomagala oceniti učinek teh informacij na vašo infrastrukturo IT.

Upravljanje dogodkov: Oseba, odgovorna za zagotavljanje storitev, zagotavlja pregled dogodkov podpore ter tako spodbuja pravočasno reševanje in visokokakovostno izvajanje podpore. To lahko vključuje razvijanje načrtov na odziv na dogodke, ugotavljanje primarne osebe za stik za obveščanje o stanju med dogodki in omogočanje analiziranja temeljnih vzrokov po nastanku dogodka. Če imate spletne storitve, lahko to obsega povzetek vzroka dogodka in pogodbo o ravni storitev (SLA).

Krizno upravljanje: 24-urni nadzor nad težavo in komunikacija z vami s strani oseb, odgovornih za zagotavljanje storitev, in oseb, odgovornih za nujne primere, v okoliščinah, ki resno vplivajo na vaše poslovanje.

Informacijske storitve: Priprava glasil, spletnih mest in sredstev, osredotočenih na Microsoftove izdelke in storitve, ki se nanašajo na vaše okolje. Lahko vključuje podporne in operative informacije o Microsoftovih tehnologijah, orodjih za odpravljanje težav in sklice na članke v zbirki znanja.

Upravljanje naročnin na storitve: Za stranke in spletne storitve bo oseba, odgovorna za zagotavljanje storitev, lahko pomagala pri posredovanju obravnave težav, povezanih z vašimi naročninami na spletne storitve, na višjo raven in dala odgovore na vprašanja, povezana z obračunavanjem, pripravo računov za uporabo in dobroimetjem v pogodbi o ravni storitev.

Stranke, ki kupijo raven zagotavljanja storitev »Standard«, bodo dobile storitve na ravni »Core« in te storitve:

Začetna ocena: Začetna ocena za ugotavljanje storitvenih potreb v vašem operativnem okolju IT, ki pomaga sestaviti načrt za doseganje zelenega stanja vaše organizacije IT, na podlagi katerega je mogoče ukrepati. Za stranke, ki imajo spletne storitve, lahko oseba, odgovorna za zagotavljanje storitev, v vaših prostorih organizira analiziranje infrastrukture, potrebne za povezovanje uporabnikov s spletno storitvijo. Poleg tega bo oseba, odgovorna za zagotavljanje storitev, v sodelovanju z vašim osebjem dokumentirala tveganja, ki lahko vplivajo na vaše možnosti povezovanja, in predlagala možne ukrepe za njihovo odpravljanje.

Načrtovanje izboljševanja: Uskladitev ukrepov za izboljšanje na podlagi ugotovitev proaktivnih ocen. Te ugotovitve bodo v vašem načrtu zagotavljanja storitev dokumentirane kot nasveti za izboljšanje s povezanimi ukrepi za odpravljanje tveganj. Nadaljevanje poteka z načrtovanimi ocenami storitev.

🔗 **Upravljanje zagotavljanja storitev na mestu uporabe:** Na mestu uporabe so na voljo obiski osebe, odgovorne za zagotavljanje storitev, vendar bo morda potrebno doplačilo za vsak obisk. Ta storitev je odvisna od razpoložljivosti Microsoftovih virov.

Stranke, ki kupijo raven zagotavljanja storitev »Extended«, bodo dobile storitve, navedene za ravni »Core« in »Standard« ter te storitve:

Obveščanje o življenjskem ciklu Microsoftovih izdelkov/spletnih storitev: Redna poročila o dogajanjih znotraj Microsoftove organizacije in nasveti o morebitnih novostih glede življenjskega cikla Microsoftovih izdelkov ali načrta prihodnjega dela, ki se morda nanašajo na vašo organizacijo in ji lahko koristijo. Za stranke, ki imajo spletne storitve, bo oseba, odgovorna za zagotavljanje storitev, mesečno (ali po potrebi) pripravila obvestila o nadgradnjah storitev ali načrtovanih prenehanjih delovanja za spletne storitve, na katere ste naročeni.

Analiza trendov dogodkov in svetovanje: Eden ali več pregledov vaše zgodovine dogodkov, osredotočenih na človeške, procesne in tehnološke vidike dogodkov z velikim vplivom na poslovanje, ki so bili prijavljeni Microsoftu in vključujejo katero koli podprto Microsoftovo tehnologijo. Rezultat ocene bodo priporočila glede aktivnosti za izboljšanje poslovanja in pripravljenosti ljudi ali spremembe tehnologij, vse skupaj pa bo usmerjeno v to, da boste lahko znižali stroške za delovanje informacijskih tehnologij.

Vodenje skozi procese: Zagotovljene bodo osnovne informacije o priporočenih postopkih.

5.3.3 Odzivnostne storitve

Odzivnostne storitve lahko vključuje poljubno kombinacijo teh storitev:

➤ **Podpora pri odpravljanju težav:** Pomoč za težave z določenimi simptomi, ki so se pojavile med uporabo Microsoftovih izdelkov, če obstaja razumno pričakovanje, da so težave povzročili Microsoftovi izdelki. Opredelitve resnosti, naši predvideni začetni odzivni časi in zahteve za predložitev so podrobno opisani tukaj: »[Tabela: Odziv na dogodek](#)«.

Podpora pri odpravljanju težav se zaračuna na uro in odšteje od vnaprej plačanih ur, določenih v delovnem nalogu. Če ugotovimo, da je težava posledica napake v izdelku, ki je v obdobju splošne podpore, ne bomo obračunali ur podpore pri odpravljanju težav. Če porabite vse vnaprej plačane ure, medtem ko odpravljamo določeno težavo, vam bomo zaračunali za nazaj in preden se odzovemo na dodatne dogodke, boste morali kupiti dodatne ure podpore pri odpravljanju težav. Na vašo zahtevo bomo pri reševanju zapletenih težav z nezdružljivostjo izdelkov različnih dobaviteljev sodelovali z zunanjimi dobavitelji tehnologije, vendar je odgovornost teh zunanjih dobaviteljev, da podpirajo svoje izdelke.

Za spletne storitve je po potrebi na voljo podpora pri odpravljanju težav. Kupljene ure podpore pri odpravljanju težav ne bodo odštete za dogodke, odprte v povezavi s to tehnologijo.

Resnost dogodka določa stopnje odziva v Microsoftu in predvidene začetne čase odziva ter vaše obveznosti. Odgovorni ste za pripravo povzetka poslovnega učinka na vašo organizacijo in po posvetovanju z nami vam bo Microsoft dodelil ustrezno raven varnosti. Če poslovni učinek dogodka zahteva zvišanje ali znižanje resnosti, lahko med dogodkom zahtevate spremembo ravni resnosti.

Tabela: Odziv na dogodek

Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
Resnost 1 Izredno velik vpliv na poslovanje: <ul style="list-style-type: none"> • popolna izguba temeljnega poslovnega procesa, zaradi katerega razumno ni mogoče nadaljevati dela • zahteva takojšnje ukrepanje 	<ul style="list-style-type: none"> • odziv na prvi klic v eni uri ali manj • naši viri so v najkrajšem možnem času na vaši lokaciji • dodeli se oseba, zadolžena za nujne primere¹ • stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu² • hitro posredovanje na višjo raven obravnave skupinam za izdelke znotraj Microsofta • obveščanje naše višje izvršne uprave 	<ul style="list-style-type: none"> • obveščanje vaše višje izvršne uprave • dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu² • hiter dostop in odziv organa za nadzor nad spremembami • predložitev samo po telefonu³
Resnost A Kritičen vpliv na poslovanje: <ul style="list-style-type: none"> • znatna izguba ali poslabšanje delovanja storitev • zahteva ukrepanje v eni uri 	<ul style="list-style-type: none"> • odziv na prvi klic v eni uri ali manj • naši viri so po potrebi v vašem objektu • dodeli se oseba, zadolžena za nujne primere¹ • stalno zagotavljanje podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu² • obveščanje našega višjega vodstva 	<ul style="list-style-type: none"> • dodelitev ustreznih virov za zagotavljanje stalne podpore 24 ur na dan in 7 dni v tednu² • hiter dostop in odziv organa za nadzor nad spremembami • obveščanje vodstva • predložitev samo po telefonu³
Resnost B Zmeren vpliv na poslovanje: <ul style="list-style-type: none"> • zmerna izguba ali poslabšanje delovanja storitev, vendar je delo razumno mogoče nadaljevati pod slabšimi pogoji • zahteva ukrepanje v dveh delovnih urah⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • odziv na prvi klic v dveh urah ali manj • zagotavljanje podpore samo med delovnim časom^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> • dodelitev ustreznih virov, skladno z Microsoftovimi prizadevanji • dostop in odziv osebe, odgovorne za nadzor nad spremembami, v štirih delovnih urah • Posredovanje po telefonu ali v spletu
Resnost C Majhen vpliv na poslovanje:	<ul style="list-style-type: none"> • odziv na prvi klic v štirih urah ali manj 	<ul style="list-style-type: none"> • točni podatki o osebi za stik z lastnikom primera

Resnost in okoliščine	Naš pričakovani odziv	Vaš pričakovani odziv
<ul style="list-style-type: none"> osnovno delovanje z manjšimi motnjami v delovanju storitev ali brez motenj zahteva ukrepanje v štirih delovnih urah⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> zagotavljanje podpore samo med delovnim časom⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> odziv v 24 urah Posredovanje po telefonu ali v spletu

¹ Osebe, zadolžene za nujne primere, so posamezniki, ki so določeni za pomoč pri iskanju hitrih rešitev težav, in sicer z ustreznim sodelovanjem pri primeru, stopnjevanjem, zagotavljanjem virov in koordinacijo.

² Če ne boste zagotovili ustreznih virov ali odgovorov, s katerimi bi nam omogočili zagotavljanje nadaljnje podpore pri odpravi težave, bomo morda morali znižati stopnjo resnosti.

³ Zahteve za podporo za spletne storitve lahko predložite prek ustreznih portalov za podporo za spletne storitve.

⁴ Ukrepanje 24 ur na dan in vse dni v tednu za težave resnosti B ni na voljo na vseh zemljepisnih območjih. Za podrobnosti se obrnite na osebo, odgovorno za zagotavljanje storitev.

⁵ Delovni čas je običajno od 9.00 do 17.30 po lokalnem standardnem času, razen med prazniki in konci tedna. Delovni čas se lahko v vaši državi nekoliko razlikuje.

🔗 **Podpora na mestu uporabe:** Odzivnostna podpora na mestu uporabe ponuja pomoč v vaših prostorih. Ta storitev je na voljo glede na razpoložljivost Microsoftovih virov in zanjo bo morda potrebno doplačilo za vsak obisk na mestu uporabe.

🔗 **Pomoč pri zagotavljanju podpore za razvijanje:** Pomoč pri ustvarjanju in razvijanju programske opreme, ki združuje Microsoftove tehnologije na Microsoftovi platformi, in je specializirana za Microsoftova razvijalska orodja in tehnologije ter se prodaja kot količina ur, navedenih v delovnem nalogu.

🔗 **Storitve svetovanja:** Telefonska podpora za kratkoročne (običajno šest ali manj ur) in nenačrtovane težave za strokovnjake za IT in razvijalce. Storitve svetovanja lahko vključujejo nasvete, napotke, analizo temeljnih vzrokov in prenos znanja, ki so vam v pomoč pri uvajanju Microsoftovih tehnologij na način, da se izognete pogostim težavam, pri katerih je potrebna podpora, in zmanjšate verjetnost izpadov sistema. Storitve svetovanja se prodajajo kot količina ur, navedenih v delovnem nalogu.

5.4 Izboljšane storitve

Možnosti, opisane v tem razdelku, so za doplačilo na voljo kot dodatki, razširitve in spremembe paketa Premier Support.

5.4.1 Pospešitveni paketi

🔗 **Pospešitveni paketi:** Sestavljeni so iz vnaprej izbranih proaktivnih storitev, opisanih v razdelku 5.3.1, in se zagotavljajo v zaporedju, predpisanem za doseganje strankinih ciljev. Podrobnosti o storitvah, vključenih v posameznih paketih, in zaporedju njihovega zagotavljanja so na voljo pri osebi, odgovorni za zagotavljanje storitev. Vsak pospešitveni paket vključuje uvod v storitve za:

- opredelitev meril uspeha in časovnice zagotavljanja storitev,
- ugotavljanje ciljnega okolja,
- predstavitev vlog in odgovornosti,
- razpravo o proaktivnih storitvah, ki naj bi se zagotovile.

5.4.2 Dodeljeni podporni inženiring

➤ **Dodeljeni podporni inženiring:** Preprečevalna pomoč, ki je na voljo med običajnim delovnim časom, za podporo določenih Microsoftovih izdelkov in tehnologij, dogovorjenih z vami in navedenih v delovnem nalogu. Storitve dodeljenega podpornega inženiringa se kupijo vnaprej kot blok ur in jih odštejemo od stanja na vašem računu, ko se izkoristijo. Viri za dodeljeni podporni inženiring se dodelijo, razvrstijo po pomembnosti in imenujejo na podlagi dogovora strank na sestanku ob začetku zagotavljanja storitev ter dokumentirajo kot del vašega načrta za zagotavljanje storitev. Storitve DSE se zagotavljajo za posamezno lokacijo podpore na navedeni lokaciji podpore, navedeni v delovnem nalogu.

Storitve dodeljenega podpornega inženiringa so osredotočene na naslednje:

- pomoč pri razvijanju in uvajanju strategij za preprečevanje dogodkov v prihodnosti ter izboljšanje sistemske razpoložljivosti Microsoftovih tehnologij, za katere imate kritje;
- pomoč pri ugotavljanju temeljnega vzroka za ponavljajoče se dogodke in pripravi priporočil za preprečevanje motenj pri izbranih Microsoftovih tehnologijah v prihodnosti;
- ohranjanje poglobljenega znanja o vaših trenutnih in prihodnjih poslovnih zahtevah ter konfiguraciji okolja informacijske tehnologije;
- proaktivno dokumentiranje priporočil za uporabo predmetov dobave storitev, povezanih s storitvijo Premier Support (med drugim npr. ocene možnosti podpore, preverjanja zdravja, delavnice, programi za oceno tveganja);
- pomoč pri zagotavljanju, da so vaše dejavnosti za uvajanje in delovanje usklajene z načrtovanimi in trenutnimi izvedbami Microsoftovih tehnologij;
- izboljšanje tehničnega in operativnega znanja vašega osebja za podporo;
- spodbujanje in pomoč pri pripravi in vzdrževanju dokumentacije, specifične za stranko, da podpira vašo konfiguracijo okolja, obnovo po katastrofah, omrežno topologijo in drugo za izbrane Microsoftove tehnologije.

5.4.3 Podpora po meri

➤ **Podpora po meri:** Podpora po meri ponuja omejeno, nadaljnjo podporo za izbrano število izdelkov in servisnih paketov, ki so dosegli konec svojega življenjskega cikla, kot je opredeljen v Microsoftovem pravilniku o podpori (<http://support.microsoft.com/lifecycle>). Izdelki (in različice) oziroma servisni paketi, za katere ste kupili podporo po meri, bodo navedeni v delovnem nalogu.

Nadomestila za program včlanitve za podporo po meri se izračunajo, kot če bi se včlanili na prvi dan, ko je bil na voljo program podpore po meri (če je bil na primer program podpore po meri za Windows Server 2003 SP2 prvič na voljo 15. julija 2015, vendar se niste včlanili do 13. oktobra 2015, se nadomestilo za program izračuna od 15. julija 2015). Nadomestila za včlanitev v podporo po meri niso vračljiva in jih ni mogoče prenesti med programoma podpore po meri »Standard« in »Essentials«.

Predpogoji in omejitve posebej za storitve:

- Imeti morate trenutno veljavno pogodbo Premier z zadostnim številom ur podpore pri odpravljanju težav za zahtevo za storitve podpore po meri ali za zahtevo sprotnega popravka. Če pogodba za podporo Premier Support poteče ali preneha veljati, bo na isti datum prenehala veljati tudi storitev podpore po meri.

- Preden lahko izkoristite podporo po meri, morate namestiti in izvesti najnovejši servisni paket za včlanjene izdelke, navedene v delovnem nalogu.
- Če želite sodelovati v podpori po meri za včlanjene izdelke in dostopati do varnostnih biltenov in posodobitev, morate predložiti podroben načrt selitve s številom naprav/primerkov, četrtnimi mejniki za uvajanje in datumom končanja selitve. Če tega načrta selitve ne predložite, morda ne boste mogli dostopati do predmetov dobave podpore po meri.
- Za namene podpore po meri je »naprava« vsak fizični ali navidezni primerek, v katerega želi stranka uvesti varnostno posodobitev za določen izdelek. Število naprav mora biti enako številu uvedenih varnostnih posodobitev ali sprotnih popravkov, ne številu fizičnih naprav.
- Podpora po meri vam je na voljo na lokacijah za podporo, določenih v delovnem nalogu, če je lokacija za podporo vključena v celotnem številu naprav/primerkov.
- Podpora po meri je na voljo samo za angleško različico včlanjenih izdelkov, če ni drugače pisno dogovorjeno. Če se pogodbeni stranki dogovorita za podporo v jeziku, ki ni angleščina, se lahko čas, potreben za podporo, podaljša, da se omogoči prevajanje (za katerega bo morda treba plačati stroške lokalizacije).
- Varnostne posodobitve, vključene v nadomestilu za program včlanitve, se določijo glede na vrsto kupljene storitve podpore po meri in včlanjenega izdelka, kot je opisano spodaj:
 - **Podpora po meri – »Standard«:** Ponuja podporo za izdelke, ki jim je podpora potekla *pred* 1. januarjem 2010; vključene so tudi posodobitve za varnostne ranljivosti, ki jih Microsoftovo središče za varnostni odziv opredeli kot nujne ali pomembne.
 - **Podpora po meri – »Standard«:** Ponuja podporo za izdelke, ki jim je podpora potekla *po* 1. januarju 2010; vključene so tudi posodobitve za varnostne ranljivosti, ki jih Microsoftovo središče za varnostni odziv opredeli kot nujne. Za doplačilo boste morda lahko kupili varnostne posodobitve za ranljivosti, ki jih Microsoftovo središče za varnostni odziv opredeli kot pomembne.
 - **Podpora po meri – »Essentials«:** Ponuja možnost nakupa varnostnih posodobitev, ki jih Microsoftovo središče za varnostni odziv opredeli kot nujne, z doplačilom na posodobitev in na napravo. Varnostne posodobitve, opredeljene kot pomembne, niso na voljo.
- Najkrajše obdobje trajanja za podporo po meri je eno četrtnje. Stranke se lahko vsako četrtnje odločijo za prekinitev podpore po meri, če nas o tem obvestijo vsaj 14 dni pred naslednjim datumom za obračunavanje.
- Za doplačilo so morda na voljo tudi sprotni popravki, ki niso povezani z varnostjo (npr. za težave zaradi časovnega pasa ali poletnega časa).
- Za izbrane osebe za stik, ki jih imenujete, lahko zahtevate dostop do varnostnih posodobitev in sprotnih popravkov za težave, ki niso povezane z varnostjo (kjer so na voljo). Strinjate se, da nas boste obvestili o morebitnih spremembah teh izbranih oseb za stik. Varnostnih posodobitev in sprotnih popravkov brez našega pisnega soglasja ni dovoljeno distribuirati tretjim osebam, ki niso lastniško povezana podjetja.
- Podpora po meri ne vključuje možnosti zahtevanja dodatnih funkcij, funkcionalnosti ali sprememb oblikovanja in garancijske podpore.

- Čeprav si komercialno razumno prizadevamo odzvati na vaše zahteve za sprotne popravke, potrjujete, da se zavedate, da lahko pride do primerov, v katerih ni mogoče ustvariti ali zagotoviti varnostne posodobitve ali nevarnostnega sprotne popravka, vključno z nujnimi in pomembnimi varnostnimi posodobitvami.
- Vse zahteve za podporo pri reševanju težav morajo po telefonu predložiti osebe za stik, ki ste jih imenovali.
- Če podporo po meri kupujete neposredno od Microsofta, lahko nevarnostne sprotne popravke in varnostne posodobitve uporabite za upoštevne včlanjene izdelke, vključno s tistimi, ki so bili pridobljeni v okviru Microsoftovega količinskega licenciranja ali Microsoftove licenčne pogodbe za ponudnika storitev.
- Partnerji, ki strežnik Windows Server gostijo v okviru programa Microsoftove licenčne pogodbe za ponudnika storitev (SPLA), niso upravičeni do nakupa podpore po meri zase ali za svoje stranke.
- Za rešitve, osredotočene na partnerje, velja naslednje:
 - Sprotni popravki in varnostne posodobitve, ki vam jih Microsoft izda v okviru podpore po meri, so samo za vašo notranjo uporabo, razen če imate sklenjen Microsoftov dodatek za zagotavljanje storitev s podizvajalcem.
 - Licenčne pravice, podeljene za varnostne posodobitve in sprotne popravke, so omejene na notranjo poslovno uporabo posameznih strank, navedenih v obrazcu za nadaljnjo distribucijo sprotnih popravkov iz podpore po meri, in niso namenjene nadaljnji distribuciji.
 - Cene za stranke veljajo za vsako posamezno stranko, navedeno v obrazcu za nadaljnjo distribucijo sprotnih popravkov, priloženo Microsoftovemu dodatku za zagotavljanje storitev s podizvajalcem. Znesek, ki ga morate plačati Microsoftu, je enak vsoti vseh cen za posamezne stranke, navedene v obrazcu za nadaljnjo distribucijo sprotnih popravkov, in se ne določa z združevanjem vseh vaših strank.
 - Partnerjeva uporaba varnostnih posodobitev in sprotnih popravkov v njegovem gostujočem okolju je samo za partnerjevo neposredno uporabo – varnostnih posodobitev in sprotnih popravkov ni dovoljeno nadalje distribuirati tretjim osebam.

5.4.4 Razširjena podpora s sprotnimi popravki

➦ **Razširjena podpora s sprotnimi popravki:** Razširjena podpora s sprotnimi popravki omogoča, da zahtevate sprotne popravke, ki niso povezani z varnostjo, in sicer za Microsoftovo programsko opremo, ki je prešla v obdobje razširjene podpore, kot je opredeljena tukaj: <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

Predpogoji in omejitve posebej za storitve:

- Imeti morate trenutno veljavno pogodbo Premier z zadostnim številom ur podpore pri odpravljanju težav za zahtevo za sprotne popravke. Če pogodba za podporo Premier poteče ali preneha veljati, bo na isti datum prenehala veljati tudi razširjena podpora s sprotnimi popravki.
- Čeprav si komercialno razumno prizadevamo odzvati na vaše zahteve za sprotne popravke, niso povezani z varnostjo, potrjujete, da se zavedate, da lahko pride do primerov, v katerih ni mogoče ustvariti ali zagotoviti sprotne popravka.

- Sprotni popravki so namenjeni odpravljanju določene težave in zanje ni bilo izvedeno regresijsko testiranje.
- Sprotnih popravkov brez našega pisnega soglasja ni dovoljeno distribuirati tretjim osebam, ki niso lastniško povezana podjetja.
- Dobavni roki za sprotne popravke neangleških različic včlanjenega izdelka, navedenega v delovnem nalogu, se lahko razlikujejo in morda boste morali doplačati za lokalizacijo.
- Ko zahtevate sprotni popravek, morajo biti na podlagi delovnega naloga na voljo ure podpore pri odpravljanju težav.
- Dodatnih funkcij, funkcionalnosti, posodobitev ali sprememb oblikovanja ne ponujamo. Obravnavali bomo samo težave v včlanjenem izdelku, zaradi katerih se izdelek zruši, izgubi podatke ali drugače bistveno odstopa od dokumentiranih funkcij izdelka.

5.4.5 Premier Ultimate

➤ **Premier Ultimate:** Spreminja storitve, ki so na voljo v okviru odzivnostnih storitev, da se zagotovi podpora pri odpravljanju težav po potrebi.

Predpogoji in omejitve posebej za storitve:

- Storitve Premier Ultimate je omejena na število oseb za stik, navedeno v delovnem nalogu.
- Če želite ostati včlanjeni v storitvi Premier Ultimate, se strinjate, da si boste komercialno razumno prizadevali odpraviti vse težave, ugotovljene iz ocen, ki jih vi ali Microsoft sprožite v roku 30 dni od prijave povzetka ocene.
- Pogodbeni stranki lahko pogodbo za storitve Premier Ultimate odpove s pisnim obvestilom in 30-dnevnim odpovednim rokom, če katera koli od njiju ne odpravi težav, oziroma s pisnim obvestilom in 60-dnevnim odpovednim rokom.
- Stranke storitve Premier Ultimate, ki prekinejo storitev pred koncem obdobja veljavnosti, prejmejo sorazmerno vračilo za neuporabljene storitve, razen če je bil vzrok za prekinitev dejstvo, da težave niso bile odpravljene.
- Storitve Premier Ultimate morda ne bodo na voljo na vseh lokacijah za podporo.

5.4.6 Podpora Premier Mission Critical

➤ **Podpora na tretji ravni:** Neposreden dostop do Microsoftovih najbolj izkušenih strokovnjakov za določeno področje ali področja izdelkov, ki se odzovejo na vaše zahteve za odpravljanje težav za Microsoftove tehnologije, navedene v vašem delovnem nalogu.

Predpogoji in omejitve posebej za storitve:

- Za reševanje zahtev za odpravljanje težav, poslanih skupini za podporo na tretji ravni, so lahko potrebni viri standardnih strokovnjakov za podporo izdelkov, vendar skupina za podporo na tretji ravni ohrani primarno odgovornost za zahtevo.
- Ure za podporo na tretji ravni lahko uporabite za standardne storitve podpore pri reševanju težav, vendar pa standardnih ur podpore pri reševanju težav ni mogoče uporabiti za zahteve za podporo na tretji ravni.

- Delovni čas in tržna razpoložljivost skupin za podporo na tretji ravni se razlikujeta glede na državo. Za podrobnosti se obrnite na osebo, odgovorno za zagotavljanje storitev.
- Za to storitev je potrebno nadomestilo za včlanitev in dopolnjuje ure za podporo za odpravljanje težav. Na voljo ni na vseh lokacijah za podporo.
- Če podporo na tretji ravni uporabljate skupaj z združenimi urami podpore pri odpravljanju težav, bodo nadomestila za podporo na tretji ravni morda temeljila na celotni količini združenih ur podpore pri odpravljanju težav.

5.5 Izboljšane rešitve

Paketi izboljšanih rešitev ponujajo dodatne vire za podporo za določen Microsoftov izdelek ali strankin sistem IT.

5.5.1 Podpora Premier Mission Critical

✦ **Premier Mission Critical (PMC):** Ponuja višjo raven podpore za določeno skupino Microsoftovih izdelkov, ki sestavljajo vašo rešitev, ki je nujna za poslovanje, kot je določeno v delovnem nalogu. PMC ponuja prilagojen program storitev podpore, je na voljo za doplačilo in je opredeljen v prilogi, na katero se sklicuje delovni nalog.

5.6 Rešitve, osredotočene na partnerje

✦ **Rešitve, osredotočene na partnerje:** Za Microsoftove partnerje ta rešitev njihovim strankam ponuja dostop do storitev podpore, kot je opisano v dodatku za zagotavljanje storitev s podizvajalcem. Te storitve bo v vašem imenu izvajal Microsoft. Ta storitev je na voljo samo Microsoftovim partnerjem, ki imajo trenutno veljaven Microsoftov dodatek za zagotavljanje storitev s podizvajalcem. Za več informacij se obrnite na zastopnika za Microsoftove storitve.

5.7 Globalne rešitve za podporo

✦ **Globalne rešitve za podporo:** S storitvijo Premier Global lahko podporo Premier prejmete na eni ali več lokacijah za podporo. Premier Global je na voljo v okviru prilagodljivega paketa, kot je opisano spodaj.

- **Gostitelj:** To je lokacija za podporo, na kateri ste se z Microsoftom pogodbeno dogovorili za izvajanje storitev Premier Global. Če ni drugače navedeno, bo to lokacija za podporo vaše imenovanega ali dodeljenega upravitelja zagotavljanja storitev.
- **Podrejena lokacija:** To je lokacija za podporo, ki je v delovnem nalogu za Enterprise Services določena za prejemanje storitev in ni lokacija za podporo gostitelja.

Proaktivne storitve, odzivnostne storitve, upravljanje zagotavljanja storitev in izboljšane storitve se zagotavljajo, kot je opisano v tem opisu storitev, z naslednjimi spremembami.

- **Proaktivne storitve:** Proaktivne storitve lahko prenesete z ene lokacije za podporo na drugo izbrano lokacijo za podporo, navedeno v delovnem nalogu oz. delovnih nalogih.
- **Odzivnostne storitve:** Izberete lahko nakup vseh ur podpore pri odpravljanju težav na lokaciji za podporo gostitelja. To se imenuje združene ure podpore pri odpravljanju težav. Ure podpore pri odpravljanju težav lahko prenesete z ene lokacije za podporo na drugo izbrano lokacijo za podporo, navedeno v delovnem nalogu oz. delovnih nalogih.

Osebu na vaših neizbranih lokacijah za podporo bomo morda dovolili sodelovanje v oddaljenih storitvah proaktivne podpore in podpore pri odpravljanju težav, ki so bile določene za posamezno lokacijo za podporo. Tako sodelovanje bo dovoljeno na podlagi razpoložljivosti.

Upravitelj zagotavljanja storitev: Vaš globalni upravitelj zagotavljanja storitev je bodisi imenovan ali dodeljen vir in vam bo zagotavljal razširjeno raven storitev, kot je opredeljeno v razdelku 5.3.2. Ta vir bo poleg tega zagotavljal usklajevanje storitev v več državah in upravljanje poročil.

Predpogoji in omejitve posebej za storitve:

- **Razlike v cenah:** Cene za proaktivne storitve in storitve podpore pri odpravljanju težav se lahko razlikujejo glede na državo. Microsoft si pridržuje pravico, da vam obračuna morebitne razlike med cenami oziroma da v primeru storitev, ki se obračunavajo na uro, število ur prilagodi ustrezno morebitni razliki v cenah med državami.
- Podpora pri odpravljanju težav po potrebi v okviru naročnin na Office 365 in Microsoft Azure je na voljo za vse imenovane lokacije za podporo.
- **Konsolidacija obračunavanja:** Če ni drugače navedeno, vam bomo izdali en račun za vse stroške, nastale na vseh lokacijah za podporo, navedenih v vašem delovnem nalogu. Račun bo poslan na podporo za lokacijo, ki jo izberete. Morebitni upoštevni davki bodo določeni na podlagi lokacije, kjer se zagotavlja podpora, in ustrezno dodani na račun. Za morebitne dodatne plačljive davke ste odgovorni sami.
- Morda bodo veljale omejitve ali spremembe storitev glede na lokacijo za podporo.
- **Izjeme pri konsolidaciji obračunavanja:** Za vsako od storitev, ki se zagotavljajo v Republiki Indiji, na Japonskem, v LR Kitajski, Republiki Kitajski (Tajvan) in Republiki Koreji, mora biti izdan ločen delovni nalog za Enterprise Services, na katerem so navedene storitve, ki se zagotavljajo na navedeni lokaciji za podporo. Storitve bodo zaračunane in zagotovljene na vaši lokaciji za podporo v zadevni državi in upoštevnomu računu bodo dodani morebitni upoštevni davki.

5.8 Dodatni pogoji in določila

Vse storitve Premier se zagotavljajo na podlagi naslednjih predpogojev in predpostavk:

- Če to zahtevamo, boste morda morali izvesti dejavnosti ugotavljanja in odpravljanja težav. Med te dejavnosti lahko spadajo izvedba omrežnih sledi, zajem sporočil o napakah, zbiranje informacij o konfiguraciji, spreminjanje konfiguracij izdelka, namestitve novih različic programske opreme ali novih komponent in spreminjanje procesov.
- Odgovorni ste za varnostno kopiranje svojih podatkov in obnavljanje datotek, ki so bile izgubljene ali spremenjene zaradi katastrofalnih izpadov delovanja. Odgovorni ste tudi za izvajanje postopkov, ki so potrebni za zaščito celovitosti in varnosti vaše programske opreme in podatkov.
- Če ni drugače pisno določeno, se vse storitve na daljavo izvajajo za vaše lokacije v državi, navedeni v delovnem nalogu. Če so lokacije navedene v več državah, boste storitve prejeli od dodeljenega vodje za zagotavljanje globalnih storitev in morda bodo vključeni lokalni viri za zagotavljanje storitev na vsaki lokaciji za globalne storitve. V delovnem nalogu so opisane storitve, ki se za vas izvajajo na vsaki od vaših določenih lokacij za globalno podporo.

- Kjer je dosežen medsebojni dogovor o obiskih na vaši lokaciji in ti niso plačani vnaprej, vam bomo zaračunali razumne potne stroške in stroške bivanja ali na vašo zahtevo odšteli ustrezno število ur podpore pri odpravljanju težav za pokritje stroškov.
- Vse storitve bodo izvedene v jeziku, ki se govori na lokaciji Microsoftovih storitev, kjer izvajamo storitve, ali v angleščini, razen če se pisno dogovorimo drugače.
- Podporo zagotavljamo za vse komercialno izdane in splošno razpoložljive različice Microsoftovih izdelkov, ki so navedeni na seznamu izdelkov, ki ga Microsoft občasno objavi na svetovnem spletu na strani <http://microsoft.com/licensing/contracts> (ali na nadomestnem mestu, ki ga določi Microsoft), če ni drugače določeno na delovnem nalogu ali v prilogi k temu opisu storitev oziroma če so izrecno izključene na spletnem mestu Microsoft Premier Online (<http://premier.microsoft.com>). Podpora s sprotnimi popravki, ki niso povezani z varnostjo, ni na voljo za Microsoftove izdelke, ki so prešli v obdobje razširjene podpore, kot je opredeljena na spletni strani <http://support.microsoft.com/lifecycle>, razen če ste kupili tako podporo, ki je v tem opisu storitev ali v prilogi k delovnemu nalogu opisana kot razširjena podpora s sprotnimi popravki.
- Podpora ni zagotovljena za predizdajne izdelke in izdelke beta, razen kot je drugače navedeno v priloženi prilogi.
- Če storitev ne uporabite v obdobju veljavnosti upoštevne delovnega naloga, boste izgubili vse storitve, vključno z morebitnimi dodatnimi, kupljenimi v okviru in med obdobjem veljavnosti delovnega naloga.
- Če ste naročili eno vrsto storitve in jo želite zamenjati z drugo vrsto, lahko enakovredno vrednost uporabite za drugo storitev, kjer je na voljo in ste se to dogovorili z osebo, odgovorno za zagotavljanje storitev.
- Načrtovanje storitev je odvisno od razpoložljivosti virov in delavnice se lahko prekličejo, če niso izpolnjene zahteve za najmanjše število prijavljenih.
- Za analizo težav lahko na vašo zahtevo dostopamo do vašega sistema prek oddaljene povezave. Naše osebje bo dostopalo samo do sistemov, do katerih jim odobrite dostop. Če želite uporabiti pomoč prek oddaljene povezave, nam morate omogočiti ustrezen dostop in potrebno opremo.
- Za nekatere storitve bomo morda morali shraniti in obdelati vaše podatke o stranki ter dostopati do njih. V takih primerih uporabljamo tehnologije, ki jih odobri Microsoft ter so skladne z našimi pravilniki in postopki za varovanje podatkov. Če zahtevate, da uporabljamo tehnologije, ki jih Microsoft ni odobril, se zavedate in se strinjate, da ste izključno odgovorni za integriteto in varnost podatkov o strankah in da Microsoft nima nobene odgovornosti v povezavi z uporabo tehnologij, ki jih ni odobril Microsoft.
- Če zahtevate preklic vnaprej načrtovane storitve, lahko Microsoft odšteje nadomestilo za preklic v vrednosti do 100 odstotkov cene storitve iz pogodbe o podpori, če sta bila preklic ali razporeditev izvedena z manj kot 14-dnevnim obvestilom pred prvim dnevom zagotavljanja storitev.
- Pri dodajanju dodatnih storitev paketu podpore z nakupom ali s pretvorbo dogodkov iz ugodnosti programa Software Assurance, lahko zaradi poenostavitve zagotavljanja zahtevamo vključitev ustrezne ravni upravljanja zagotavljanja storitev.

- Dogodki iz ugodnosti programa Software Assurance se lahko pretvorijo samo v ure podpore pri odpravljanju težav ali podpore na tretji ravni. Na vašem območju so morda na voljo dodatne storitve. Za podrobnosti se obrnite na osebo, odgovorno za zagotavljanje storitev. Po 30 dneh si pridržujemo pravico do tega, da vam izstavimo račun za vrednost, enakovredno morebitnemu primanjkljaju za primere uveljavljanja ugodnosti programa Software Assurance, za katere se zavežete, da jih boste pretvorili v upravičene storitve podpore Premier, kot je določeno v vašem delovnem nalogu.
- Storitve podpore so omejene na svetovanje in smernice, povezane s programsko kodo, ki je v vaši lasti ali lasti Microsofta.
- Strinjate se, da bo edina koda, ki ni Microsoftova in do katere nam omogočite dostop, v vaši lasti.
- Podpora ne zagotavlja nobene kode, razen vzorčne.
- Morda bodo za kupljene storitve minimalne zahteve glede platforme.

V ustreznih dodatkih lahko določimo dodatne predpogoje in predpostavke.

5.9 Vaše odgovornosti

Pogoj za optimiziranje ugodnosti podpore Premier Support je, da poleg obveznosti iz morebitnih upoštevnihih dodatkov izpolnite tudi naslednje ugodnosti. Če ne boste ravnali skladno s temi odgovornostmi, lahko pride do zamud pri zagotavljanju storitve.

- V delovnem nalogu lahko določite imenovane osebe za stik in ena od njih bo skrbnik za podporo stranki. Skrbnik za podporo stranki je odgovoren za vodenje vaše skupine in upravljanje vseh vaših dejavnosti podpore ter internih postopkov, s katerimi nam boste oddajali zahteve za storitve podpore. Vsaka oseba za stik dobi svojo številko računa za dostop do spletnega mesta Microsoft Premier Online, predložitev težave, za katere je potrebna podpora, in dostop do vaše skupine za zagotavljanje Microsoftovih storitev. Vaši skrbniki spletnih storitev bodo morda imeli tudi možnost predložitve zahtev za podporo za spletne storitve prek ustreznih portalov za podporo za spletne storitve. Poleg izbranih oseb za stik lahko izberete tudi dve vrsti skupin oseb za stik, in sicer:
 - prva skupina oseb za stik prejme ID računa v skupni rabi, ki omogoča dostop do spletnega mesta Microsoft Premier Online, na katerem so na voljo informacije in omogoča predložitev zahtev za podporo;
 - druga skupina oseb za stik pa prejme ID računa v skupni rabi, ki omogoča dostop do spletnega mesta Microsoft Premier Online, na katerem so na voljo samo informacije.
- Strinjate se, da nas boste obvestili o morebitnih spremembah dodeljenih stikov, imenovanih v delovnem nalogu.
- Strinjate se, da boste sodelovali z nami pri načrtovanju uporabe storitev na podlagi ravnih storitve, ki ste jo kupili.
- Zahteve za proaktivne storitve, skupaj z vsemi potrebnimi/upoštevnihi podatki, boste predložili najpozneje 60 dni pred datumom poteka veljavnosti upoštevne delovne naloga.
- Strinjate se, da boste, kjer je mogoče, izpolnili ankete o zadovoljstvu strank, ki vam jih lahko občasno posredujemo glede storitev.

- Strinjate se, da boste naši skupini za zagotavljanje storitev (ki mora biti na mestu uporabe) zagotovili razumen dostop do telefona in hiter internetni dostop ter dostop do vaših notranjih sistemov in diagnostičnih orodij.
- Odgovorni ste za vse potne in druge stroške, ki jih imajo vaši zaposleni ali podizvajalci.
- Oseba, odgovorna za zagotavljanje storitev, lahko od vas zahteva izpolnjevanje drugih odgovornosti, povezanih posebej s storitvijo, ki ste jo kupili.

6 Spremembe dokumenta

Materialni dodatki, spremembe in izbrisi v tej trenutni različici so:

Januar 2017

Po celotnem dokumentu so bili zaradi posodobitev opisov storitev dodani in spremenjeni razdelki.

Dodatki:

- 2: Microsoftove strokovne storitve – dodan je bil razdelek za opredelitev kategorij strokovnih storitev, ki so na voljo.
- 3: Storitve za celotno poslovno okolje – dodan je bil razdelek za storitve, ki jih je mogoče prodajati kot ponudbo MCS ali Premier.
 - 3.1 Kako kupiti
 - 3.2 Storitve načrtovanja
 - 3.3 Storitve optimizacije
- 4: Svetovalne storitve
 - Dodan je bil opis pregleda.
 - 4.2 Svetovalne storitve po meri – dodane so bile storitve po meri.
 - 4.3 Paketne svetovalne storitve – dodan je bil razdelek s paketnimi storitvami.
 - 4.3 Paketne svetovalne storitve – dodan je bil razdelek s storitvami izvedbe.
- 5: Storitve za podporo
 - Dodan je bil opis pregleda.
 - 5.3.1 Proaktivne storitve – dodan je bil razdelek z storitvami izvedbe.
 - 5.3.1 Proaktivne storitve – dodan je bil razdelek z storitvami vzdrževanja.
 - 5.3.1 Proaktivne storitve – dodan je bil razdelek s storitvami optimizacije.

Spremembe:

- 3.3 Storitve uvajanja – premaknjene iz razdelka za podporne/operativne storitve v razdelek s storitvami optimizacije.
- 4.5 Zavrnitve odgovornosti in omejitve – alineji 1 in 5 – razdelek »Program Enterprise Strategy za svetovalne storitve« je bil zamenjan z digitalnimi storitvami svetovanja-
- 5.3.1 Proaktivne storitve
 - Spremenjen je bil opis kratkih izobraževanj.

Izbrisi:

- 4.5 Zavrnitve odgovornosti in omejitve – alineji 2 in 4 sta bili odstranjeni.
- 5.1 Iz tabele »Kako kupiti – Storitve« so bili odstranjeni paketi posebej za razvijalce.

- 5.3.1 Proaktivne storitve – razdelek s storitvami ocenjevanja je bil zamenjan s storitvami vzdrževanja.
- 5.3.1 Proaktivne storitve – odstranjene so bile operativne storitve.

julij 2016

Dodatki:

- 2.2: Svetovalne storitve po meri
- 2.3: Paketne svetovalne storitve
- 2.3.1: Program digitalnih storitev svetovanja
- 3.3.1: Vrsta storitve za storitve uvajanja
- 3.3.1: Vrsta storitve za potrditev zasnove:
- 3.3.1: Vrsta storitve za varnostne storitve

Spremembe:

- 2.1: Kako kupiti svetovalne storitve
- 3.2.1: Pripisi WO za pakete za celotno poslovno okolje
- 3.3.1: Vrsta storitve programa ocenjevanja
- 3.3.1: Besedilo za vrsto storitve programa ocenjevanja tveganja in zdravja kot storitev
- 3.3.2: Izrazje za upravljanje zagotavljanja storitev
- 3.3.3: Podpora pri odpravljanju težav za zunanje dobavitelje tehnologije in izdelke, ki so v obdobju splošne podpore
- 3.3.3: Pojasnilo glede lokacije za 24-urno podporo vse dni v tednu za težave resnosti B
- 3.4.3: Posodobitev besedila za nadomestilo za program včlanitve za podporo po meri
- 3.4.5: Pripisi WO za Premier Ultimate
- 3.9: Zahteve za pretvorbo ugodnosti programa Software Assurance
- 3.9: Besedilo za podporo portala za predložitev zahtev za podporo v oblaku

Izbrisi:

- 2.3.1: Program Enterprise Strategy
- 3.3.1: Vrsta storitve programa ocenjevanja varnosti

Januar 2016

Dodatki:

- 3.3.1: Vrsta storitve programa ocenjevanja
- 3.4.2: Pojasnilo glede lokacije za podporo za dodeljeni podporni inženiring

- 3.4.3: Pojasnilo glede lokacije za podporo za podporo po meri
- 3.4.3: Zahtevanje dostopa do varnostnih posodobitev in sprotih popravkov za imenovane osebe za stik
- 3.4.5: Pojasnilo glede lokacije za podporo za podporo Premier Ultimate
- 3.4.6: Pojasnilo glede lokacije za podporo za podporo na tretji ravni
- 3.7: Globalne rešitve za podporo
- 3.8: Shranjevanje in obdelava podatkov o strankah in dostop do njih
- 3.9: Obveščanje o spremembah oseb za stik, imenovanih v delovnem nalogu

Spremembe:

- 3.3.2: Pojasnilo zahtev za upravitelja zagotavljanja storitev Pojasnilo besedila o vodji razvoja programov (ADM)

Oktober 2015

Dodatki:

- 2.3.2: Novi moduli – Optimiziranje izbire projektov, Optimiziranje izbire programov
- 3.3.2: Opis vloge vodje razvoja programov v razdelku o upravljanju zagotavljanja storitev
- 3.7: Točka 18: besedilo zahtev za platformo

Spremembe:

- 2.1: Posodobitve opisov v tabeli za program Enterprise Strategy in Business Ready Cloud
- 2.2.2: Tabela dejavnosti za ESP Business Ready Cloud – spremenjene so faze pristopa.
- 2.3: Spremenjena sta opis programa Enterprise Strategy in opis storitev.
- 2.3.2: Spremembe opisa modula:
 - Delavnica za odkrivanje vrednosti
 - Možnosti in priporočila glede arhitekture
 - Načrt vrednosti
 - Priprava poslovnega načrta
 - Upravljanje uvajanja in sprememb
 - Upravljanje vrednosti
 - Programsko upravljanje, upravljanje tveganja in skladnosti
- 3.2.1: Opis pospešitvenih paketov je bil premaknjen v razdelek 3.4.
- 3.3.1: Ocena brez povezave: dodana je bila možnost za zagotavljanje na daljavo.
- 3.3.1: Pospeševalnik postopka prehoda: dodana je bila možnost za pomoč pri nadgradnji.
- 3.3.3: Podpora pri odpravljanju težav: besedilo glede resnosti dogodka je bilo prilagojeno. 3.4.3 Podpora po meri: zahteve za načrt selitve so bile posodobljene.

Izbrisi:

- 3.3.2: Razdelek »Obseg izdelkov« – dejavnosti spletnih storitev so bile vključene v razdelke za storitve osebe, odgovorne za zagotavljanje storitev.

Julij 2015

Dodatki:

- 2.1: Vrste dejavnosti ESP Business Ready Cloud
- 2.2.2: Paketi ESP Business Ready Cloud
- 2.3: ESP in opis storitev: opredeljen je bil pristop za module dejavnosti, pripravljene za podjetja.
- 3.3.2: Osrednje storitve osebe, odgovorne za zagotavljanje storitev: »Informacijske storitve«
- 3.8: Odgovornosti za nove stranke

Spremembe:

- 2.3.2: Posodobitve opisa storitvenih modulov Enterprise Strategy
- 2.4: ESP je naveden za svetovalne storitve.
- 3.1: Paketi izboljšanih storitev: dodano je bilo besedilo »na voljo s paketom, ki ga je mogoče konfigurirati«.
- 3.1: Opis paketov, namenjenih razvijalcem
- 3.3.1: Storitve ocenjevanja: – RAP kot storitev plus; Operativne storitve: POP
- 3.3.2: Upravljanje zagotavljanja storitev – dodan je bil vodja razvoja programov (ADM).
- 3.3.2: Vsi sklici na dejavnosti osebe, odgovorne za zagotavljanje storitev, v spletu, so bili premaknjeni v ločen razdelek po razdelku »Obseg izdelkov« za osebo, odgovorno za zagotavljanje storitev; odstranjen je bil sklic na načrt upravljanega odziva na dogodke; dodano je bilo besedilo glede pregleda storitev.
- 3.4.2: Podpora po meri – posodobitve pogojev in omejitev; dodane so bile informacije glede rešitev, osredotočenih na partnerje.

Izbrisi:

- 2.3.2: Storitveni moduli Enterprise Strategy
 - Omogočanje mobilne delovne sile
 - Posodobitev podatkovnega središča
 - Posodobitev podatkovnega središča
- 3.3.1: Storitve ocenjevanja – program ocenjevanja tveganja in zdravja (RAP)
- 3.3.3: Sklici na Azure in O365

Januar 2015

Dodatki:

- 3.5: Rešitve, osredotočene na partnerje

Spremembe:

- 3.4: Podpora po meri

Izbrisi:

- 3.6: Dogodki tehnične podpore MSDN, ki so na voljo kot možen vir za prenos

September 2014

Dodatki:

- 2.3.2: Moduli
 - Omogočanje mobilne delovne sile
 - Posodobitev podatkovnega središča
 - Posodobitev podatkovnega središča
- 2.4: Informacije o obiskih na mestu uporabe
- 3.1: Dodani paketi posebej za razvijalce
- 3.2.1: Pospešitveni paket
- 3.3.1: Pospeševalnik postopka prehoda
- 3.3.2: Upravljanje zagotavljanja storitev, omogočenih za splet
- 3.3.3: Podpora pri odpravljanju težav po potrebi za spletne storitve

Spremembe:

- 2.0: Arhitekt za poslovna okolja preimenovan v Microsoftovega arhitekta.
- 2.3.2: Posodobitve opisov modulov
- 3.3.1: Storitve izboljšanja in stabiliziranja postopkov združene v storitve upravljanja.
- 3.3.1: Sprotnne storitve po meri posodobljene, tako da uporabljajo storitve upravljanja.
- 3.3.2: Ocena zrelosti sprotnih storitev preimenovana v začetno oceno.
- 3.4.4: Spremembe opredelitve storitev Premier Ultimate
- 3.6: Pogoji za izvirno kodo dodani v dodatne pogoje in določila.
- 3.6: Dogodki tehnične podpore MSDN, ki so na voljo kot možen vir za prenos

Izbrisi:

- 3.2.2: Premier Support za Azure (zdaj vključeno v osebo, odgovorno za zagotavljanje storitev, omogočenih za splet)
- 3.4.4: Storitve Premier Support za razvijalce je zdaj opredeljena kot paket storitev.
- 3.5.2: Premier Azure Rapid Response

Julij 2014

Dodatki:

- 3.3.1: Ocenjevanje tveganja in zdravja kot storitev plus
- 3.3.1: Ocena brez povezave

Spremembe:

- 3.2.1: Opredelitev storitev Premier Core posodobljena s predpono »Do« pred »20 ur storitev podpore pri odpravljanju težav«.
- 3.3.1: Sprotno spremljanje premaknjeno iz storitev ocenjevanja v storitve izboljšanja postopkov (oboje v razdelku 3.3.1).
- 3.3.2: Opredelitev upravljanja zagotavljanja storitev razširjena, tako da vključuje »oziroma »SAM« (oseba, odgovorna za podporo)«.
- 3.4.2: Predpogoji in predpostavke za podporo po meri posodobljeni, da vključujejo informacije o zahtevi za zagotavljanje in posodobitev načrta selitve: »Pripraviti in ohranjati morate načrt selitve (ki kaže datume, število naprav in najpomembnejše mejnike) za prehod na podprto raven izdelkov«.
- 3.5.2: Storitve »Premier Support za Windows Azure« preimenovana v »Premier Support za Azure« in odstranjen seznam vzorčnih izdelkov, vključenih v »zbirki za razvijanje v oblaku«.
- 3.6: »Načrtovanje storitev je odvisno od razpoložljivosti virov« razširjeno, tako da vključuje »in delavnice se lahko preklicajo, če niso izpolnjene zahteve za najmanjše število prijavljenih«.
- 3.6: Pravilnik o preklicih spremenjen, tako da nima več 30-dnevnega odpovednega roka (zunaj Združenih držav), temveč 14-dnevnega.

Izbrisi:

- Storitve izvedbe obnove (prejšnji sklic v razdelku 3.3.1)

Oktober 2013

Spremembe:

- 2.3.2: »Načrt vrednosti za pogodbo Enterprise Agreement« preimenovano v »Načrt vrednosti za tehnologijo«.

Izbrisi:

- Enterprise Strategy Forum (prejšnji sklici v razdelkih 2.21 in 2.31)
- Poročanja o strategiji (prejšnji sklici v razdelkih 2.21 in 2.31)

© 2016 Microsoft Corporation. Vse pravice pridržane. Vsakršna uporaba tega gradiva brez izrecnega dovoljenja družbe Microsoft Corp. je strogo prepovedana.

Microsoft in Windows sta zaščiteni blagovni/storitveni znamki družbe Microsoft Corporation v ZDA in/ali drugih državah.

Imena dejanskih podjetij in izdelkov, omenjena tukaj, so morda blagovne/storitvene znamke njihovih lastnikov.