

Microsoft Nagyvállalati Szolgáltatások

támogatása és Tanácsadási
szolgáltatások leírása

2024. január

Tartalomjegyzék

1	A jelen dokumentumról	2
2	Támogatási szolgáltatások	3
	2.1 A vásárlás módja	3
	2.2 A szolgáltatások leírása	4
	Proaktív szolgáltatások.....	4
	Reaktív szolgáltatások.....	10
	Szolgáltatásnyújtás-menedzselés.....	13
	2.3 Bővített szolgáltatások és megoldások.....	15
	Bővített kijelölt műszaki támogatás	16
	Azure Rapid Response	18
	Azure Eseménykezelés.....	19
	Office 365 Közvetlen műszaki támogatás.....	21
	Fejlesztői támogatás.....	21
	GitHub Közvetlen műszaki támogatás	22
	Mission Critical támogatása	22
	Azure Közvetlen műszaki támogatás	22
	Microsoft kiberbiztonsági incidens-válaszadás	26
	2.4 Többországos Támogatás.....	27
	Többországos Támogatási Szolgáltatások Áttekintése	27
	A Vásárlás módja	27
	Többországos Támogatás Kiegészítő Feltételek	28
	2.5 További feltételek és kikötések.....	29
	2.6 Az Ön kötelezettségei.....	31

1 A jelen dokumentumról

A Microsoft Nagyvállalati Szolgáltatások támogatása és a Tanácsadási Szolgáltatások leírása című dokumentum a Microsofttól az Ön által megvásárolható szakmai szolgáltatásokra vonatkozó információkat tartalmaz.

Kérjük, ismerkedjen meg az Ön által megvásárolni kívánt szolgáltatások leírásával, ideértve a vonatkozó előfeltételeket, kizárásokat, korlátozásokat és az Ön kötelezettségeit is. Az Ön által megvásárolt szolgáltatásokat a Nagyvállalati Szolgáltatások – Munkamegrendelés (a továbbiakban „Munkamegrendelés”) vagy olyan más alkalmazandó Szolgáltatásleírás fogja felsorolni, amely hivatkozik a jelen dokumentumra, és azt hivatkozás útján magában foglalja.

A jelen dokumentumban felsorolt szolgáltatások nem érhetők el mindenütt a világon. Ha meg szeretné tudni, hogy az Ön tartózkodási helyén mely szolgáltatások vásárolhatók meg, vegye fel a kapcsolatot a Microsoft Szolgáltatások Üzletág képviselőjével. Az elérhető szolgáltatások köre módosulhat.

2 Támogatási szolgáltatások

A Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatása (támogatási szolgáltatások) egy olyan átfogó nagyvállalati támogatási szolgáltatáscsomag amely segít felgyorsítani a felhőbe való átmenetet, optimalizálja az IT megoldásait és a technológia felhasználását új üzleti lehetőségek kiaknázására az informatikai életciklus minden szakaszában. A támogatási szolgáltatások a következők:

- A proaktív szolgáltatások segítik az Ön informatikai infrastruktúrája és működése egészségi állapotának javítását.
- A Szolgáltatásnyújtás-kezelés a tervezést és a megvalósítást segíti elő
- A fontossági sorrendbe állított Non-stop problémamegoldási szolgáltatások gyors reakciót biztosítanak az állásidő minimalizálása érdekében

2.1 A vásárlás módja

A támogatási szolgáltatások alapcsomagként (Speciális vagy Teljesítmény támogatáscsomagok) vagy további vagy bővített szolgáltatásokként érhetők el, amelyek megvásárolhatók egy meglévő Támogatási szerződés keretében a Nagyvállalati Szolgáltatások – Munkamegrendelés alapján, az alábbiak szerint.

Elem	Leírás
Alapcsomag	<p>A proaktív, reaktív és kézbesítés-kezelési szolgáltatások olyan kombinációja, amely az Ön szervezeténél használt összes Microsoft-termékre és/vagy Online Szolgáltatásra támogatást nyújt. Speciális („A”) és Teljesítmény („P”) támogatási csomagok érhetők el, ezeket részletesebben is bemutatjuk ebben a szakaszban.</p> <p>Az Alapcsomagban is elérhető szolgáltatásokat a „✓” szimbólum jelöli ebben a szakaszban.</p> <p>Az alapcsomag típusától függően egyes beépített Proaktív Szolgáltatások is elérhetők lehetnek az Ön számára, ezeknek a listája megtalálható a Munkamegrendelésen. Még a szerződés megkötése előtt vagy a szolgáltatásnyújtás tervezésének részeként segítünk Önnek ezeknek a szolgáltatásoknak a meghatározásában.</p>
További szolgáltatások	<p>További támogatási szolgáltatások, beleértve a Proaktív Szolgáltatásokat is, megrendelhetők az Alapcsomaghoz a Munkamegrendelés hatálya során, ezeket a „+” szimbólum jelöli ebben a szakaszban.</p>
Bővített szolgáltatások és megoldások	<p>Adott Microsoft-termékre vagy informatikai rendszerre vonatkozó támogatási szolgáltatások is megrendelhetők az Alapcsomaghoz a</p>

Munkamegrendelés hatálya során, ezeket a „+” szimbólum jelöli ebben a szakaszban.

Többszázagos támogatás

A Többszázagos Támogatás támogatást nyújt számos Támogatási Helyen, a Munkamegrendelésében (vagy Munkamegrendeléseiben) leírtak szerint.

2.2 A szolgáltatások leírása

Ez a szakasz azokat a szolgáltatásokat írja le, amelyek kombinálásával Ön összeállíthatja a támogatási szolgáltatások csomagját. Ezenkívül további szolgáltatások is hozzáadhatók az Alapcsomaghoz, vagy hozzáadhatók a szerződés megkötése alatt.

Proaktív szolgáltatások

A proaktív szolgáltatások segítenek megelőzni a problémákat az Ön Microsoft-környezetében, és úgy vannak ütemezve, hogy segítsenek biztosítani az erőforrások elérhetőségét és biztosítását a vonatkozó Munkamegrendelés hatálya során. A következő proaktív szolgáltatások az alábbiakban jelölt módon vagy a Munkamegrendelésen szereplő feltételek szerint érhetőek el. Előfordulhat, hogy a helyszíni teljesítés nem minden szolgáltatás és földrajzi terület esetében érhető el. Hacsak nem kifejezetten helyszíni szolgáltatásként értékesítik, a teljesítés - eltérő írásbeli megállapodás hiányában és felár ellenében - távolról történik.

Tervezési Szolgáltatások

Tervezési szolgáltatások típusai	Csomag	
	A	P
Elképzelés-alátámasztás	+	+
Mérnöki Szolgáltatások	+	+

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

Elképzelés-alátámasztás: Olyan bizonyítékot szolgáltató tevékenység, amelynek alapján az ügyfél ki tudja értékelni a javasolt technikai megoldások megvalósíthatóságát. A bizonyíték formája lehet működő prototípus, dokumentum és terv, de a bizonyíték általában nem termelésre kész szolgáltatási anyag.

Mérnöki Szolgáltatások: A Microsoft egyik szakértője által vezetett beszélgetéssorozat formájában szervezett megbeszélés. Szakértőink az ügyfelekkel együttműködve az üzleti követelményeket olyan testre szabott megoldás-architektúrára fordítják, amelyek felgyorsítják az üzembe helyezés sikerét. Ezek a megbeszélések magukban foglalhatják a műszaki követelmények kiértékelését, a meglévő architektúra-design vizsgálatát, valamint a megoldás-architektúra ajánlott eljárásaira vonatkozó tapasztalt műszaki megállapításokat. Ennek a folyamatnak az a célja, hogy olyan műszaki megoldási design hozzon létre, amely összhangban van az adott célokkal és

célkitűzésekkel, és a termelési üzembe helyezési fázisban kulcsfontosságú referenciadokumentumként szolgál.

Megvalósítási szolgáltatások

Megvalósítási szolgáltatások típusai	Csomag	
	A	P
Bevonási szolgáltatások	+	+

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

Bevonási szolgáltatások: A Microsoft egy erőforrásának közvetlen bevonása, hogy segítséget nyújtson a bevezetéshez, az áttelepítéshez, az áttéréshez vagy a funkciófejlesztéshez. Ebbe beletartozhat a tervezés segítése, valamint az elképzelés-alátámasztás vagy a termelési munkaterhelés Microsoft-termékekkel történő kiértékelésének segítése is.

Karbantartási szolgáltatások

Karbantartási szolgáltatások típusai	Csomag	
	A	P
Igény Szerinti Felmérés	✓	✓
Felmérési Program	+	+
Offline Felmérés	+	+
Proaktív felügyelet	+	+
Proaktív Üzemeltetési programok (a továbbiakban „POP”)	+	+
Risk and Health Assessment Program mint Szolgáltatás (a továbbiakban „RAP mint Szolgáltatás”)	+	+

✓ – Elérhető az Alapcsomag részeként.

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

Igény Szerinti Felmérés: Hozzáférés az önkiszolgáló, online automatizált felmérést végző platformhoz, amely a naplók elemzése alapján elemzi és értékeli a Microsoft technológiáinak implementálásának minőségét. Az Igény Szerinti Felmérés meghatározott technológiákra vonatkozik. Ennek a felmérési szolgáltatásnak a használatához egy aktív Azure-szolgáltatás megléte szükséges megfelelő adatmennyiségi korlátokkal, hogy engedélyezhető legyen az igény szerinti felmérési szolgáltatás használata. A Microsoft segítséget biztosíthat a szolgáltatás kezdeti beállításához. Az Igény Szerinti Felmérés keretében a szolgáltatási megállapodás keretén kívül díjfizetés ellenében belül lehetősége van igénybe venni egy helyszíni Microsoft-erőforrás támogatását (akár két napig), esetleg elérhet egy távoli Microsoft-erőforrást (akár négy napig), aki segít az adatok elemzésében és a szervizelési javaslatok prioritizálásában. A helyszíni felmérés nem minden térségben érhető el.

Felmérési Program: Az Ön Microsoft-technológiákkal kapcsolatos tervezését, technikai megvalósításra vonatkozó tevékenységét vagy változáskezelését a Microsoft javasolt gyakorlatával összevető felmérés. A felmérés befejezésekor a Microsoft munkatársa közvetlenül fog Önnel együttműködni a lehetséges problémák orvoslásában és az Ön környezetének olyan technikai felmérését tartalmazó jelentés összeállításában, amelyben kiigazítási terv is szerepelhet.

Offline Felmérés: A Microsoft-technológiák Önnél történt megvalósításának automatizált vizsgálata távolról vagy a Microsoft erőforrása által az Ön telephelyén összegyűjtött adatok segítségével. Az összegyűjtött adatokat a Microsoft helyszíni eszközökkel elemzi, az eredményeket jelentésben foglalja össze és javaslatokat ad a kiigazításra.

Proaktív felügyelet: Az Ön kiszolgálóján bekövetkező eseményeket kezelő folyamatok finomhangolására szolgáló technikai üzemeltetésfelügyeleti eszközök és ajánlások biztosítása. Ez a szolgáltatás segít Önnel elkészíteni az eseménymátrixokat, elvégezni a jelentős események vizsgálatát, valamint létrehozni egy tartós mérnökcsapat-szerkezetet.

Proaktív Üzemeltetési programok (a továbbiakban „POP”): Az Ön munkatársaival közösen lefolytatott felülvizsgálat, amely az Ön tervezési, kialakítási, kivitelezési vagy üzemeltetési folyamatait összeveti a Microsoft által javasolt gyakorlattal. Ezt a vizsgálatot a Microsoft egy erőforrása hajtja végre a helyszínen vagy távolról.

Risk and Health Assessment Program mint Szolgáltatás (a továbbiakban „RAP mint Szolgáltatás”): Az Ön Microsoft-technológiáinak megvalósításának automatizált vizsgálata távolról összegyűjtött adatok segítségével. Az összegyűjtött adatokat a Microsoft elemzi, és az eredményeket a kiigazításokra tett javaslatokat is tartalmazó jelentésben foglalja össze. A jelen szolgáltatás helyszínen vagy távoli teljesítés útján érhető el.

Optimalizálási szolgáltatások

Optimalizálási szolgáltatások típusai	Csomag	
	A	P
Adaptációs Szolgáltatások		+
Fejlesztésre koncentráló szolgáltatások	+	+
Informatikai szolgáltatások kezelése	+	+
Biztonsági Szolgáltatások	+	+

+ – További megvásárolható szolgáltatások.

Adaptációs Szolgáltatások: Az adaptációs támogatási szolgáltatások olyan szolgáltatáscsomagot nyújtanak, amely segíti Önt abban, hogy felmérje szervezete változási képességét, és figyelemmel kísérje és optimalizálja az Ön által vásárolt Microsoft-technológiához kapcsolódó változásokat. Ennek része a változás humán oldalának szempontjából az Ön adaptációs stratégiájának kidolgozásához és megvalósításához nyújtott támogatás is. Az ügyfelek olyan erőforrásokhoz kapnak hozzáférést, amelyeken keresztül rendelkezésre áll az adaptációs programot támogató szakértelem, ismeretanyag, illetve a kapcsolódó, a Microsoft által javasolt gyakorlat.

Fejlesztésre Koncentráló Szolgáltatások: Az elérhető szolgáltatások az Ön munkatársait a Microsoft-technológiákkal készített alkalmazások írásában, telepítésében és támogatásában segítik.

Szolgáltatások Áttekintése Fejlesztőknek: Éves felmérés az alkalmazásfejlesztési gyakorlatokról, az ügyfelek segítése javasolt gyakorlatokkal és útmutatással az alkalmazás- és megoldásfejlesztéshez a Microsoft platformjain.

Fejlesztési Támogatási Segítségnyújtás: Olyan alkalmazások fejlesztéséhez nyújt segítséget, amelyek Microsoft-platfomon integrálnak Microsoft-technológiákat, Microsoft-fejlesztőeszközökre és -technológiákra specializált, és amely az Ön Munkamegrendelésében meghatározott munkaóra-mennyiség alapon vásárolható meg.

Informatikai szolgáltatások kezelése: Olyan szolgáltatáscsomag, amelynek segítségével korábbi informatikai környezetét modern szolgáltatáskezelési megközelítésekkel úgy alakíthatja át, hogy az lehetővé tegye az innovációt, a rugalmasságot, a minőség javítását és az üzemeltetési költség csökkentését. A modern informatikaiszolgáltatás-kezelő szolgáltatások távoli vagy helyszíni munkameneteken vagy workshopokon keresztül nyújthatók, hogy elősegítsék az Ön felügyeleti, eseménykezelési vagy segítségnyújtási folyamatainak optimalizálását annak érdekében, hogy azok kezelni tudják a felhőalapú szolgáltatások dinamikáját, amikor egy alkalmazást vagy szolgáltatást a felhőbe helyez át. Az Informatikaiszolgáltatás-kezelő szolgáltatások képezhetik támogatási szolgáltatások egy testreszabott programjának egy olyan elemét, amely további díj megfizetése ellenében érhető el, és amelyet egy melléklet határoz meg, amelyre hivatkozik az Ön Munkamegrendelése.

Biztonsági Szolgáltatások: A Microsoft biztonsági megoldásainak portfóliója négy fő területet foglal magában: felhőalapú biztonság és identitás, mobilitás, bővített adatvédelem és biztonságos infrastruktúra. A biztonsági szolgáltatások segítségével az ügyfelek megérthetik, hogyan tudják fejleszteni és megvédeni informatikai infrastruktúrájukat, alkalmazásaikat és adataikat a belső és külső veszélyektől. A Biztonsági Szolgáltatások képezhetik támogatási szolgáltatások egy testreszabott programjának egy olyan elemét, amely további díj megfizetése ellenében érhető el, és amelyet egy melléklet határoz meg, amelyre hivatkozik az Ön Munkamegrendelése.

Oktatási szolgáltatások

Oktatási szolgáltatások típusai	Csomag	
	A	P
Igény Szerinti Oktatás	✓	✓
Webcastok	✓	✓
Előadások	+	+
Workshopok	+	+

✓ – Elérhető az Alapcsomag részeként.

⊕ - További megvásárolható szolgáltatások.

Igény Szerinti Oktatás: Hozzáférés a Microsoft által összeállított online gyakorlóanyagokhoz és laborgyakorlatokhoz a workshopkönyvtár digitális platformján.

Webcastok: Hozzáférés a Microsoft által szolgáltatott élő oktatási munkamenetekhez, amelyek a támogatási témakörök és a Microsoft-technológiák témaköreinek széles skáláján érhetők el távolról online.

Előadások: Rövid, interaktív szolgáltatások, jellemzően olyan egynapos foglalkozások előadás vagy bemutató formájában, amelyek termékekre vonatkozó vagy támogatási témaköröket ölelnek fel, és amelyeket a Microsoft egy erőforrása tart személyesen vagy online módon.

Workshopok: Olyan haladó szintű, technikai oktatási munkamenetek, amelyek a támogatási témakörök és a Microsoft-technológiák témaköreinek széles skáláján érhetők el, és amelyeket a Microsoft egy erőforrása tart személyesen vagy online módon. Workshopok a résztvevők száma alapján, illetve az Ön szervezete számára dedikált szolgáltatás formájában vásárolhatók, a Munkamegrendelésben meghatározottaknak megfelelően. A workshopokról felvételt készíteni a Microsoft kifejezett írásbeli engedélye hiányában tilos.

Kiegészítő proaktív szolgáltatások

Kiegészítő proaktív szolgáltatások típusai	Csomag	
	A	P
Egyéni Proaktív Szolgáltatások (Karbantartási, Optimalizálási és Oktatási szolgáltatások)	+	+
Támogatási Technológiai Tanácsadó		✓
Kijelölt műszaki támogatás	+	+

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

Egyéni proaktív szolgáltatások: Olyan tevékenység, amelynek keretében a Microsoft az ügyfél irányításával a jelen dokumentumban egyébként nem szereplő szolgáltatásokat nyújt személyesen vagy online módon. Ebbe bele tartoznak a Karbantartási, az Optimalizálási és az Oktatási szolgáltatási típusok.

Támogatási Technológiai Tanácsadó (a továbbiakban STA): Testreszabott szolgáltatás, amely technológia-értékelést nyújt az ügyfél üzleti céljainak támogatására, többek között beleértve a munkaterhelés optimalizálását, adaptációját vagy a támogathatóságát, és amelyet egy Microsoft-erőforrás biztosít. E szolgáltatás az ügyfél környezetére és üzleti céljaira szabott tervet és technológiai útmutatót biztosít.

Kijelölt műszaki támogatás (DE): A Microsoft ajánlott gyakorlatai és elvei alapján összeválogatott és eredményorientált megoldás(ok), amelyek maximalizálják a Microsoft technológiai beruházása értékét. Egy vezető műszaki szakértő szorosan együttműködik az Ön csapatával az elkötelezettség során, és szükség esetén más Microsoft-szakértőket is bevon, hogy az Ön környezetére szabott műszaki útmutatót nyújtsa, és hogy segítsen a Microsoft-megoldások beüzemelésében és/vagy optimalizálásában. Ezek a megbízások előre meghatározott, konkrét eredményeket célzó, beépített proaktív szolgáltatásokat tartalmaznak, beleértve az értékeléstől és tervezéstől kezdve a továbbképzésen és tervezésen át a konfigurálásig és a megvalósításig terjedő szolgáltatásokat.

Szolgáltatásspecifikus előfeltételek és korlátozások

- Önnek egy élő Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatási megállapodással kell rendelkeznie a DE szolgáltatása támogatásához. Ha lejár vagy megszűnik a Microsoft Egységesített támogatási szolgáltatási megállapodása, akkor a DE szolgáltatása is megszűnik ugyanazzal a nappal.
- A DE szolgáltatások normál munkaidőben érhetők el (helyi idő szerint 09:00 és 17:30 között), kivéve hétfőn és ünnepnapokon.
- A DE szolgáltatási támogatás az Önnel kötött megállapodásban szereplő és az Ön Munkamegrendelésében felsorolt konkrét Microsoft-termékeket és technológiákat támogatja.
- A DE szolgáltatások az Ön Munkamegrendelésében meghatározott kijelölt támogatási helyen, egyetlen támogatási hely számára vehetők igénybe.
- A DE szolgáltatásokat távolról nyújtják, kivéve, ha előzetesen írásban másként állapodtak meg. Ha kölcsönösen megállapodott a helyszíni látogatásokban, azonban nem fizetett érték előzetesen, akkor ki fogjuk számlázni Önnek az utazás és szállás ésszerű mértékű költségeit.

Egyéb proaktív	Csomag	
	A	P
Proaktív jóváírások	+	+

Proaktív Jóváírások: A cserélhető szolgáltatások kreditben mért értéke megtalálható a Munkamegrendelésen. A Proaktív Jóváírások pedig átválthatók vagy beválthatók a jelen dokumentumban meghatározott egy vagy több további szolgáltatásra a Microsoft Szolgáltatások Üzletág képviselője által megadott aktuális árfolyamon. A további elérhető szolgáltatások kiválasztását követően levonjuk az adott szolgáltatás ellenértéket a kredit-egyenlegéből, a legközelebbi egész értékre kerekítve.

Reaktív szolgáltatások

A reaktív szolgáltatások segítenek megoldani a problémákat az Ön Microsoft-környezetében, és jellemzően igény esetén kerülnek felhasználásra. A következő reaktív szolgáltatások érhetőek el igény szerint az aktuálisan támogatott Microsoft-termékekhez és online szolgáltatásokhoz, amennyiben nincs másképpen jelezve a Munkamegrendelésen. Minden reaktív támogatást távolról nyújtunk.

Reaktív szolgáltatások típusai	Csomag	
	A	P
Tanácsadási támogatás	✓	✓
Problémamegoldási támogatás	✓	✓
Reaktív támogatás-kezelés	✓	✓
A Kiváltó Ok Elemzése	+	+
Reaktív támogatás-kezelés bővítmény	+	+

✓ – Elérhető az Alapcsomag részeként.

+ – További megvásárolható szolgáltatások.

Tanácsadási támogatás: Telefonos támogatás, amely rövid távon (kevesebb mint hat órán belül) nyújt támogatást informatikai szakembereknek nem tervezett problémák esetén. A Tanácsadási Támogatás olyan tanácsadást, útmutatást és ismereteket tartalmazhat, amelyek célja, hogy segítsen Önnek úgy bevezetni és használni a Microsoft-technológiákat, hogy közben elkerülje a gyakori támogatási problémákat, és csökkentse a rendszerleállások valószínűségét. Az architektúra- és megoldásfejlesztés, illetve a személyre szabási forogatókönyvek kívül esnek a Tanácsadási Támogatás hatályán.

Problémamegoldási támogatás: A Microsoft-termékek használata során előforduló konkrét hibajelenségeket, hibaüzeneteket és működési hibákat felmutató problémák megoldásához nyújt segítséget. Az incidensek telefonon vagy az interneten jelenthetők be. Az olyan szolgáltatásokra és termékekre vonatkozó támogatási kéréseket, amelyekre nem vonatkozik a kapcsolódó online szolgáltatást támogató portál, a Microsoft Szolgáltatások online portálról kezelik.

A súlyosságok meghatározása és a Microsoft várható első válaszüzenete az alábbi incidens-táblázatokban kerül részletezésre. Az „Első visszahívás” kifejezés alatt a telefonon vagy e-mailben történő első, nem automatizált kapcsolatfelvétel értendő.

Az Ön kérésére együttműködünk a harmadik fél technológiaszolgáltatóval az összetett, többszálított termék-együttműködési problémák megoldásában, de a harmadik fél a felelős saját termékének támogatásáért.

Az esemény súlyossága határozza meg a Microsofton belüli reakció szintjét és a kezdeti becsült válaszüzenetet, valamint az Ön teendőit. Ön a felelős azért, hogy velünk konzultálva felvázolja, hogy az esemény milyen hatással van az Ön szervezetére, a Microsoft pedig hozzárendeli a megfelelő súlyossági szintet. Ha az üzletvitelt érintő hatás a súlyosság szintjének megváltoztatását ezt igényli, akkor Ön az esemény tartama során kérheti a súlyossági szint módosítását.

Speciális Támogatás Eseményekre Adandó Válaszai

Speciális Támogatás	Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
Általánosan érinti az üzletvitelt	<ul style="list-style-type: none"> A szolgáltatások elviselhető mértékű elvesztése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka ésszerű, bár rosszabb keretek között, de folytatható Négy órán belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb négy órán belül, munkaidőben¹ Munkavégzés csak munkaidőben¹ Igénylés esetén heti 7 napon, napi 24 órában² 	<ul style="list-style-type: none"> Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelőssére vonatkozóan Reagálás 24 órán belül Ha igényelte a heti 7 napon, napi 24 órában való rendelkezésre állást, akkor biztosítania kell az erőforrást a 24x7 rendelkezésre állás fenntartására²
Súlyosan érinti az üzletvitelt	<ul style="list-style-type: none"> Az alapvető üzleti folyamat elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható Egy órán belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb egy órán belül Eszkálációs erőforrást rendelünk hozzá 1 óra után³ Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában² 	<ul style="list-style-type: none"> Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz² A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése négy munkaórán belül

¹ A munkaidő általában 9:00-tól 17:30-ig tart helyi téli idő szerint, ünnep- és munkaszüneti napok, valamint a hétvégék kivételével. Az Ön országában a munkaidő ettől kissé elérhet.

² Előfordulhat, hogy csökkentenünk kell a 24x7 rendelkezésre állást, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni ahhoz, hogy folytatni tudjuk a problémamegoldást.

³ Az eskalációs erőforrások az esetek kezelésével, eskalációval, erőforrások biztosításával és koordinációval segítik a problémák azonnali megoldását

Teljesítmény Támogatás Eseményekre Adandó Válaszai

Teljesítmény Támogatás	Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
Általánosan érinti az üzletvitelt	<ul style="list-style-type: none"> A szolgáltatások elviselhető mértékű elvesztése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka ésszerű, bár rosszabb keretek között, de folytatható Négy órán belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb négy órán belül, munkaidőben¹ Munkavégzés csak munkaidőben¹ Igénylés esetén heti 7 napon, napi 24 órában² 	<ul style="list-style-type: none"> Ha igényelte a heti 7 napon, napi 24 órában való rendelkezésre állást, akkor biztosítania kell az erőforrást a 24x7 rendelkezésre állás fenntartására²
Súlyosan érinti az üzletvitelt	<ul style="list-style-type: none"> Az alapvető üzleti folyamat elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható 30 percen belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb 30 percen belül Eszkalációs erőforrást rendelünk hozzá legfeljebb 30 percen belül⁴ Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában² Elérheti a Microsoft tapasztalt szakértőit, és gyorsan eszkalálható a probléma a Microsoft termékcsapatai felé³ Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése 	<ul style="list-style-type: none"> Megfelelő kommunikációs a felsőszintű vállalatvezetővel, ha ez szükséges a részünkről Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz² Gyors elérés és válaszadás

¹ A munkaidő általában 9.00-tól 17.30-ig tart helyi téli idő szerint, ünnep- és munkaszüneti napok, valamint a hétvégék kivételével. Az Ön országában a munkaidő ettől kissé elérhet.

² Előfordulhat, hogy csökkentenünk kell a 24x7 rendelkezésre állást, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni ahhoz, hogy folytatni tudjuk a problémamegoldást

³ Nem érhető el minden támogatási helyszínen vagy minden Microsoft-technológiához.

⁴ Az eszkalációs erőforrások az esetek kezelésével, eszkalációval, erőforrások biztosításával és koordinációval segítik a problémák azonnali megoldását.

Reaktív támogatás-kezelés: Reaktív támogatás-kezelés felügyeli a támogatási eseményeket, hogy azok magas szintű támogatásnyújtás mellett időben elháruljanak. Szolgáltatásnyújtás-kezelés a Reaktív támogatás-kezelés esetén is alkalmazásra kerül valamennyi támogatáskéréshez. Az alábbiakban megtekintheti azokat a szolgáltatásait, amelyeket a megfelelő támogatási Alapcsomag keretében biztosítunk:

A fenti Incidens-táblázatok szerint az üzletvitelt általánosan érintő incidensek esetében a szolgáltatás elérhető az ügyfél kérésére, a bejelentés munkaidőben tehető meg a Microsoft-erőforrásoknál, akik kérés esetén az eszkaláció frissítését is biztosíthatják. Az üzletvitelt kritikusan érintő incidensek esetében egy kiterjesztett eszkalációs folyamat kerül elindításra és automatikus végrehajtásra a Speciális és Teljesítmény Támogatáshoz. A hozzárendelt Microsoft-erőforrás a folyamatos műszaki támogatás fenntartásáért felelős, helyzetjelentéseket és cselekvési tervet biztosítva Önnek.

Munkaidőn kívüli kiterjesztett fedezethez további Reaktív támogatás-kezelési órákat is vásárolhat.

A Kiváltó Ok Elemzése: Az incidens lezárása előtti kifejezett kérés esetén strukturáltan megvizsgáljuk a lehetséges okokat, amelyek a támogatott technológiákkal kapcsolatos egyedi incidenst vagy összefüggő problémák sorozatát okozzák. Ilyenkor Ön is felelős a Microsoft csapataival való együttműködésért és a szükséges dokumentumok biztosításáért, mint a naplófájlok, hálózati nyomkövetések vagy más diagnosztikai eredmények. A Kiváltó Ok Elemzése csak bizonyos Microsoft technológiákhoz áll rendelkezésre, és többletköltséggel is járhat.

Reaktív támogatás-kezelés bővítmény: Ön dönthet úgy is, hogy további órákat vásárol a Reaktív támogatás-kezelés biztosításához. Ezek az erőforrások távolról működnek, és a szolgáltatást munkaidő alatt nyújtják az írásban megállapított időzónában. E szolgáltatás nyújtása angol nyelven és - amennyiben elérhető - az Ön által beszélt nyelven történik. Ez a szolgáltatás a Microsoft munkatársai rendelkezésre állásának függvényében érhető el.

Szolgáltatásnyújtás-menedzselés

A szolgáltatásnyújtás-menedzselés (SDM) része a támogatási szolgáltatásnak, és amennyiben az nincs másként jelölve itt vagy a Munkamegrendelésen, akkor annak feltételeit a megvásárolt Alapcsomag támogatási szolgáltatásai határozzák meg. A további szolgáltatásnyújtási szolgáltatások akkor kerülnek hozzáadásra, ha megvásárolja a további szolgáltatásokat vagy a kiterjesztett szolgáltatásokat és megoldásokat.

Speciális és Teljesítmény Támogatás: Az SDM szolgáltatásokat digitálisan és kijelölt ügyfél-sikerességi ügyfélreferens útján nyújtjuk. Ez a nevesített erőforrás távolról vagy az Ön helyszínén is dolgozhat.

Szolgáltatásnyújtás-menedzselés hatályának részletei

A következő SDM szolgáltatásnyújtás-menedzselési szolgáltatások a megvásárolt Alapcsomagtól függően érhetők el:

Szolgáltatásnyújtás-menedzselési szolgáltatások típusai	Csomag	
	A	P
Ügyfél Szervezet lehetővé tétele	✓	✓
Microsoft Termékek, Szolgáltatások és Biztonsági Frissítések Útmutatója	✓	✓
Program Fejlesztés és Menedzselés	✓	✓
Egyesített támogatás Bevonása	✓	✓
Felhő Siker Program	✓	✓
Vezetői Kapcsolati Menedzsment	✓	✓
Szolgáltatásnyújtás-menedzselési bővítmény	+	+
Helyszíni Szolgáltatásnyújtás-menedzselés	+	+

✓ – Elérhető az Alapcsomag részeként.

+ – További megvásárolható szolgáltatások.

Ügyfél Szervezet lehetővé tétele: Útmutató és információ biztosítása az Ön megnevezett Támogatási Szolgáltatási Adminisztrátora számára, hogy miként kezelje az Ön Egyesített támogatási szolgáltatásai használatát, és miként készítse fel Önt az Egyesített támogatási digitális és reaktív szolgáltatások használatára.

Microsoft Termékek, Szolgáltatások és Biztonsági Frissítések Útmutatója: Fontos közelebbi termék- és szolgáltatás funkciókra és változásokra vonatkozó információk, valamint Microsoft technológiákkal kapcsolatos biztonsági közlemények a megosztása Önnel.

Program Fejlesztés és Menedzselés: Az Ön támogatási programja szolgáltatásainak tervezésére, javaslattételére és kezelésére létrehozott tevékenységek, az Ön szervezetén belül, annak érdekében, hogy segítse Önt a Microsoft technológiájába és szolgáltatásaiba történő befektetése révén nagyobb érték elérésében.

Speciális és Teljesítmény Támogatás: A Microsoft számos olyan szolgáltatást javasolhat, amelyek célja, hogy segítsenek elérni az Ön legfontosabb üzleti és technológiai eredményeit, kihasználva az Alapcsomag támogatásában foglalt lehetőségeket, valamint azokat további szolgáltatásokat, amelyek megvásárolhatók.

Egyesített támogatás Bevonása: Az Egyesített támogatásba való bevezetésének támogatását szolgáló tevékenységek, ideértve az online támogatás portálban, található önkiszolgáló szolgáltatási lehetőségek bemutatását és promócióját, az Egyesített támogatási szolgáltatások időben történő igénybevétele biztosításának céljával.

Felhő Siker Program: Tervezési és szállítási szolgáltatásokat tartalmaz, amelyek segítenek Önnek a konkrét felhőeredmények elérésében, így segítve Önt, hogy felgyorsíthassa a Microsoft felhő technológiák megvalósítását, adaptációját és megvalósított értékét.

Vezetői Kapcsolati Menedzsmen: Tevékenységek, amelyek biztosítják, hogy a Microsoft Támogatási csapata összhangban legyen az Ön szervezetének stratégiai prioritásaival, és kapcsolatban álljon a legfontosabb üzleti és technológiai döntéshozókkal.

Szolgáltatásnyújtás-menedzselési bővítmeny: Ön dönthet úgy, hogy további egyéni szolgáltatásnyújtás-menedzselési erőforrásokat vásárol, akik szolgáltatásnyújtás-menedzselési szolgáltatásokat nyújtanak az előre meghatározott munkakör részeként, ami nincs tételesen részletezve a jelen dokumentumban. Ezek az erőforrások távolról vagy az Ön helyszínén is dolgozhatnak. Ez a szolgáltatás szintén a Microsoft munkatársai rendelkezésre állásának függvényében érhető el.

Helyszíni Szolgáltatásnyújtás-menedzselés: Az ügyfél-sikerességi ügyfélreferens helyszíni látogatásokat kérhet, ami további, látogatásonkénti díjfizetést tehet szükségessé. Ez a szolgáltatás a Microsoft munkatársai rendelkezésre állásának függvényében érhető el. Helyszíni teljesítés esetén az alábbi korlátozások érvényesek.

2.3 Bővített szolgáltatások és megoldások

Az Alapcsomagban vagy a további szolgáltatások keretében kínált szolgáltatásokon felül a következő kiterjesztett szolgáltatások és megoldások vásárolhatók meg. Bővített szolgáltatások és megoldások érhetők el további díjszabás ellenében, a Munkamegrendelés csatolt mellékletében meghatározottak szerint.

Szolgáltatás	Csomag	
	A	P
Bővített kijelölt műszaki támogatás	+	+
Gyors Válasz	+	+
Azure Eseménykezelés	+	+
Office 365 Közvetlen műszaki támogatás	+	+
Fejlesztői támogatás	+ ¹	+ ¹
GitHub Közvetlen műszaki támogatás	+	+
Mission Critical támogatása	+	+
Azure Közvetlen műszaki támogatás	+	+
Microsoft kiberbiztonsági incidens-válaszadás	+	+

+ – További megvásárolható szolgáltatások.

+¹ – További megvásárolható szolgáltatások a maximálisan meghatározott mennyiségig.

Bővített kijelölt műszaki támogatás

Bővített kijelölt műszaki támogatás (EDE): Egy olyan egyedi szolgáltatás, amely mélyreható és folyamatos technikai elkötelezettséget biztosít az összetett forgatókönyvekkel rendelkező ügyfelek számára. Ez az ajánlat az ügyfél igényeihez és eredményeihez igazodik azáltal, hogy egy kijelölt mérnököt biztosít, aki mélyreható ismereteket szerez az ügyfél környezetéről vagy megoldásáról, és támogatja az ügyfél üzleti céljait, beleértve, de nem kizárólagosan a munkaterhelés optimalizálását, az adoptációt vagy a támogathatóságot.

Az EDE-szolgáltatások megvásárolhatók az előre meghatározott ajánlatok keretében vagy egyéni órablokkokként, amelyek felhasználhatók célzott proaktív szolgáltatások igénybe vételére.

Ha órát vásárolt, akkor az EDE-szolgáltatási órák ezt követően a felhasználásuk után levonásra kerülnek az összesen megvásárolt órák számából.

Az előre meghatározott EDE-ajánlatokat hozzáigazítjuk a környezetéhez, hogy a segítségükkel elérhesse a kívánt eredményt. Ezek az ajánlatok tartalmazzák a szükséges, előre meghatározott, beépített proaktív szolgáltatásokat.

Az EDE szolgáltatások a következő fő területekre összpontosítanak:

- Az Ön jelenlegi és jövőbeli üzleti követelményeinek alapos megértése, továbbá informatikai környezetének konfigurálása a teljesítmény optimalizálása érdekében.
- Dokumentálni és megosztani Önnel a támogatási szolgáltatásokkal kapcsolatos szolgáltatási anyagok (például támogathatósági áttekintések, egészségiállapot-felmérések, workshopok és kockázatelemzési programok) használatára vonatkozó ajánlásokat
- Az Ön bevezetési és üzemeltetési tevékenységeinek összhangba hozása a Microsoft-technológiák Önnél tervezett és jelenlegi megvalósításával.
- Az Ön IT munkatársai technikai és üzemeltetési tudásának növelése.
- Olyan stratégiák kifejlesztése és megvalósítása, amelyek segítenek megelőzni a jövőbeli eseményeket és növelik az Ön azon Microsoft-technológiáinak rendszer szintű rendelkezésre állását, amelyekre a szolgáltatás kiterjed.
- Segítség az ismétlődő problémák kiváltó okának megállapításában, és ajánlások a további zavarok megelőzésére a kijelölt Microsoft-technológiákban.

Az EDE vásárlási módjától függetlenül egy munkaindító megbeszélésen a felek megállapodnak az EDE erőforrásainak kiosztásában, hozzárendelésében és fontossági sorrendjük megállapításában, és ezeket az Ön szolgáltatásnyújtási tervezésének részeként dokumentálják. A több országot érintő ügyfelek esetében az EDE-nek a szerződéskötés időpontjában helyszínt kell hozzárendelni

Szolgáltatásspecifikus előfeltételek és korlátozások

- Önnek egy élő Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatási megállapodással kell rendelkeznie az EDE szolgáltatása támogatásához. Ha lejár vagy megszűnik a Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatási megállapodása, akkor az EDE szolgáltatása is megszűnik ugyanazzal a nappal.

- Az EDE szolgáltatások normál munkaidőben érhetőek el (helyi idő szerint 09:00 és 17:30 között), kivéve hétvégén és ünnepnapokon.
- Az EDE szolgáltatási támogatás az Önnel kötött megállapodásban szereplő és az Ön Munkamegrendelésében felsorolt konkrét Microsoft-termékeket és technológiákat támogatja.
- Az EDE szolgáltatások az Ön Munkamegrendelésében meghatározott kijelölt támogatási helyen, egyetlen támogatási hely számára vehetők igénybe.

Reaktív bővített kijelölt műszaki támogatás (REDE): Mélyreható és folyamatos technikai elkötelezettség, amely a reaktív támogatási incidensek gyorsított megoldására összpontosít, az Ön által kiválasztott és a Munkarendelésben megnevezett konkrét Microsoft-termékekhez és online szolgáltatásokhoz igazodva. A REDE-szolgáltatásokat egy kijelölt mérnök nyújtja, aki alapos ismereteket szerez a Microsoft-termékek és online szolgáltatások használatáról az Ön környezetében. A REDE-szolgáltatási órák a felhasználásuk után levonásra kerülnek az összesen megvásárolt órák számából.

A REDE szolgáltatások a következő fő területekre összpontosítanak:

- Első találkozó tartása a prioritások és ajánlások megvitatására. E találkozó eredményeit a szolgáltatásnyújtási tervben dokumentálják.
- Részvétel az 1-es és A-súlyosságú támogatási incidensek megoldásában.
- Az Ön kérésére részvétel más súlyosságú támogatási incidensek megoldásában.
- Együttműködés a Szolgáltatásnyújtás-menedzselési és a reaktív támogatáskezelés erőforrásokkal, valamint a támogatási incidensekkel kapcsolatos tevékenységekben részt vevő egyéb Microsoft-erőforrásokkal a hatékony és eredményes reaktív támogatási incidensek megoldásának és a jövőbeli incidensek megelőzésének tervezése érdekében.
- **Reaktív szolgáltatások**
 - Alapos ismeretek szerzése és fenntartása a termékeink és online szolgáltatásaink használatáról az Ön környezetében, és ennek a tudásnak a beépítése a támogatási incidensek megoldásával kapcsolatos tevékenységeikbe.
 - A Microsoft műszaki támogatási mérnökei számára információk szolgáltatása a termékeink és online szolgáltatásaink környezetében történő használatáról.
 - Fejlett hibaelhárítási és hibakeresési szakértelem nyújtása a támogatási incidensek gyors megoldásának elősegítése érdekében.
 - Ha az érintett Microsoft-termékek és online szolgáltatások esetében rendelkezésre áll, a kritikus üzleti hatással járó incidensek esetében a kiváltó okok elemzésének elvégzése, és ajánlások tétele arra vonatkozóan, hogy a hasonló problémák a jövőben hogyan enyhíthetők.
 - Emellett a REDE-mérnök szükség esetén további technikai erőforrásokat is bevonhat.
- **Proaktív szolgáltatások**
 - A proaktív támogatási szolgáltatások (pl. támogathatósági felülvizsgálatok, állapotfelmérések, workshopok és kockázatértékelési programok) használatára vonatkozó ajánlások dokumentálása és az Önnel való megosztása a rendelkezésre

állás javítására és a kritikus üzleti funkciók zavarainak mérséklésére irányuló lehetőségek azonosítása érdekében.

- Az Ön kérésére a REDE mérnök megállapodás szerinti proaktív szolgáltatásokat végezhet.

Szolgáltatáspecifikus előfeltételek és korlátozások

- Ahhoz, hogy REDE-szolgáltatásokat nyújthassunk, Önnek Microsoft Egyesített támogatási megállapodást kell kötnie és fenntartania. Ha lejár vagy megszűnik a Microsoft Egyesített támogatási szolgáltatási megállapodása, akkor a REDE szolgáltatása is megszűnik ugyanazzal a nappal.
- A REDE-mérnököt a Microsoft azon technikai megoldási erőforrása mellé rendelik, amely a támogatási incidensek megoldásáért felelős.
- A REDE szolgáltatások normál munkaidőben érhetőek el (helyi idő szerint 09:00 és 17:30 között), kivéve hétvégén és ünnepnapokon.
- A REDE-szolgáltatásokat a kijelölt támogatási helyszín(ek)re szállítják, ahol az ilyen szolgáltatásokat a Munkarendelésben meghatározottak szerint megvásárolták.
- A REDE-szolgáltatásokat távolról nyújtják, kivéve, ha előzetesen írásban másként állapodtak meg. Ha kölcsönösen megállapodott a helyszíni látogatásokban, azonban nem fizetett értékű előzetesen, akkor ki fogjuk számlázni Önnek az utazás és szállás ésszerű mértékű költségeit.
- A REDE-szolgáltatások nem módosítják az Önt megillető egyéb Microsoft támogatási ajánlatok keretében alkalmazandó reaktív támogatási incidensek válaszüzenetét.

Az Ön kötelezettségei

A REDE-szolgáltatások előnyeinek optimalizálása az alábbi kötelezettségek teljesítésétől függ. Ha Ön nem tesz eleget alábbi kötelezettségeinek, az késleltetheti a szolgáltatás nyújtását vagy akadályozhatja a szolgáltatásnyújtási képességünket.

- Ön biztosítja a REDE mérnöke számára az eligazítást, a képzést, a dokumentációt és egyéb kommunikációt szükség szerint, hogy elősegítse a termékeink és online szolgáltatásaink használatának mélyreható ismeretét az Ön környezetében.
- Önnek kell kezdeményeznie a támogatási incidens-kérelmeket, és aktívan részt kell vennie velünk a támogatási incidensek diagnosztizálása és megoldása során.
- Önnek kell eljárnia a környezetének rendszergazdjaként.
- Kérésre át kell adnia a hibaelhárítási információkat (például hibakeresési és nyomkövetési naplófájlokat).

Azure Rapid Response

Azure Rapid Response: Az Azure Rapid Response gyorsított reaktív támogatást biztosít a felhőszolgáltatásokra vonatkozóan azzal, hogy közvetlenül a műszaki szakértőkhöz irányítja a támogatási problémákat, illetve igény esetén előjegyzést biztosít a felhőszolgáltatást működtető csapatokhoz.

A Microsoft Azure-összetevők esetében az Azure Rapid Response szolgáltatások igénybe vételéhez be kell küldenie egy hibajelentést a vonatkozó felhőszolgáltatási portálon keresztül. A Problémamegoldási Támogatásra vonatkozó kérelmek közvetlenül felhőszolgáltatások területén szakértelemmel rendelkező Azure Rapid Response támogatási mérnökökhöz kerülnek. Míg az incidensek megoldásához a szabványos terméktámogató szakemberek erőforrásai szükségesek, az Azure Rapid Response csapat mindig elsődlegesen felel a hibajelentésekért.

Az Azure-összetevők esetében a problémamegoldási támogatás válaszidejei az alábbi táblázatban láthatók, amely értékek tekinthetők mérvadónak az Alapcsomag várt támogatási válaszidejeivel szemben. Az Azure Rapid Response nem vonatkozik a következőkre: Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, univerzális nyomtatás, tesztbázis M365-höz, vagy Microsoft háló.

Az Azure Rapid Response megvásárlása az erőforrások rendelkezésre állásától függ. Kérjük, konzultáljon az ügyfél-sikerességi ügyfélreferenciával az elérhetőségi részleteket illetően.

Azure Rapid Response súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<p>Súlyosan érinti az üzletvitelt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Az alapvető üzleti folyamat elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható • 15 percen belüli intézkedést igényel 	<p>Első visszahívás legfeljebb 15 percen belül</p> <p>Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában¹</p> <p>A Microsoft tapasztalt szakértőinek elérése²</p> <p>A probléma gyors eskalálása a Microsofton belül a felhőszolgáltatások működtetésével foglalkozó csapatoknak</p> <p>Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése</p>	<p>A felsőszintű vállalatvezetői értesítése, az általunk kérték szerint</p> <p>Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz¹</p> <p>Gyors elérés és válaszadás</p>

¹ Előfordulhat, hogy csökkentenünk kell a 24x7 rendelkezésre állást, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni ahhoz, hogy folytatni tudjuk a problémamegoldást

² Az Azure Rapid Response Problémamegoldási Támogatási szolgáltatások csak angol és japán nyelven érhetők el.

Azure Eseménykezelés

Microsoft Azure Eseménykezelés („AEM”): Az AEM kibővített proaktív és reaktív támogatást nyújt az ügyfelek kritikus tervezett üzleti eseményei alatt.

A meghatározott eseményablak előtt az AEM-csapat elvégzi az esemény és a megoldás értékelését, ajánlásokat tesz az azonosított kockázatok mérséklésére, és a meghatározott eseménylefedettségű időszak alatt 24x7 órában rendelkezésre áll.

A hatókörbe tartozó kritikus üzleti eseményt olyan, az ügyfél által előre jelzett tevékenységnek tekintjük, amely jelentős kockázatot/hatást jelent az ügyfél számára, így magasabb szintű szolgáltatási rendelkezésre állást és teljesítményt igényel.

Példák a kritikus üzleti eseményekre:

- Előre láthatóan nagy terhelés egy meglévő megoldáson
- Egy új funkció bevezetése egy meglévő Azure-megoldáshoz
- Egy új megoldás telepítése az Azurera
- Helyi vagy más felhőszolgáltatóról Azurera történő migrálás

AEM olyan kritikus üzleti eseményeket támogat, amelyek a Microsoft Azure alapvető szolgáltatásait használják. Minden esemény egyetlen Azure-megoldást fed le, ha több Azure-megoldás igényel támogatást, akkor az ügyfélnek további eseményeket kell vásárolnia. Az Azure-megoldás olyan Azure-előfizetések és Azure-erőforrások összessége, amelyek egy közös üzleti eredményhez kapcsolódnak, hogy termékeket vagy szolgáltatásokat nyújtsunk az ügyfelek számára. Az AEM az esemény előtti értékelési időszakban értékeli az ügyfél megoldását, és az azonosított kockázatokat írásban közli az ügyféllel.

Az esemény előtti tevékenységek részeként az AEM a következőket végzi:

- Értékeli és megismerkedik az Ön megoldásával.
- Azonosítja az üzemidőt és a stabilitást érintő lehetséges problémákat és kockázatokat.
- Kapacitás- és rugalmassági felülvizsgálatokat végez az Azure platformon.

Az AEM írásban dokumentálja az értékelés eredményeit, beleértve az üzemidőt és stabilitást érintő lehetséges kockázatok mérséklésére irányuló intézkedéseket is.

A kritikus üzleti események legfeljebb 5 naptári napra kaphatnak egymást követő esemény fedezetet; az ügyfelek dönthetnek úgy, hogy annyi kritikus üzleti eseményt vásárolnak, amennyi az egymást követő lebonyolításhoz szükséges, és lefedheti a várható igény teljes időtartamát, ha az 5 egymást követő naptári napnál hosszabb.

Az Azure Eseménykezelés az erőforrások rendelkezésre állásától függ, kérjük, a rendelkezésre állással kapcsolatos részletekről érdeklődjön az ügyfél-sikerességi ügyfélreferenciájánál. A Microsoft beleegyezésének hiányában a támogatás csak olyan kritikus üzleti eseményekhez nyújtható, amelyeket előre beütemeztek és legalább 6 naptári héttel az esemény kezdete előtt írásban megerősítettek. A Microsoft saját belátása szerint csökkentheti az esemény előtti értékelés terjedelmét, ha úgy dönt, hogy kevesebb előzetes értesítéssel fogad el egy eseményt. Az AEM törlésre kerülhet, ha az ügyfél nem képes megfelelő erőforrásokat vagy válaszokat biztosítani az AEM szolgáltatás teljesítése során.

Az AEM csak azon ügyfelek számára érhető el, akik Azure Nyilvános felhőmegoldásokkal rendelkeznek. Az AEM nem érhető el azon ügyfelek számára, akik Azure kormányzati vagy szuverén felhőkörnyezetekkel rendelkeznek. Az AEM nyújtása csak angol nyelven érhető el, és nem kínál helyi nyelvű támogatási szolgáltatásokat.

Azure felhőmegoldás esetén az esemény során az eseményhez kapcsolódó incidens-szolgáltatáskéréseket a Microsoft Azure portálon keresztül kell benyújtani, az AEM-et is feltüntetve az eset leírásában.

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
----------------------	-------------------------	-------------------------

<p>Súlyosan érinti az üzletvitelt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Az alapvető üzleti folyamat elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható • 15 percen belüli intézkedést igényel 	<p>Első visszahívás legfeljebb 15 percen belül és a probléma gyors eszkalálása a Microsofton belül²</p> <p>Eszkalációs erőforrást rendelünk hozzá legfeljebb 30 percen belül.</p> <p>Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában¹</p>	<p>A felsőszintű vállalatvezetői értesítése, az általunk kérték szerint</p> <p>Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz¹</p> <p>Gyors elérés és válaszadás</p>
	<p>Elérheti a Microsoft tapasztalt szakértőit, és gyorsan eszkalálható a probléma a Microsoft termékcsapatai felé</p> <p>Olyan támogatási mérnökök bevonása, akik ismerik az Ön megoldás-konfigurációját. Adott esetben ezek a mérnökök segíthetik és leegyszerűsíthetik az incidenskezelési folyamatot</p> <p>Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése</p>	

¹ Előfordulhat, hogy csökkentenünk kell a 24x7 rendelkezésre állást, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni annak elősegítéséhez, hogy folytatni tudjuk a problémamegoldást.

² Az AEM Támogatási szolgáltatások csak angol nyelven érhetők el.

A Microsoft esemény utáni összefoglalást készít a reaktív támogatási ablak alatt megnyitott esetekről, és biztosítja ezen esetek megoldását.

Office 365 Közvetlen műszaki támogatás

Office 365 Közvetlen műszaki támogatás: Kibővített támogatást nyújt a Microsoft Office 365 termelési bérlőjének vagy bérlőinek alapvető tevékenységprofiljához, amely magában foglalja az Office 365 műszaki csapatának kiemelt hozzáférését. Ez a szolgáltatás a felsorolt bérlő vagy bérlők számára lesz elérhető, további díj ellenében vehető igénybe, és azt az Ön Munkamegrendelésének egy Melléklete határozza meg.

Fejlesztői támogatás

Fejlesztői támogatás: Mélyebb proaktív támogatást biztosít a felhő- és termékismeretek alapján az alkalmazásfejlesztés folyamatának élettartama során azoknak az Ügyfél fejlesztőknek, akik a fejlesztést, telepítést és az alkalmazás támogatását a Microsoft platformjain végzik.

A Fejlesztői támogatás keretében átfogó segítségnyújtást biztosítunk, az ügyfél rendelkezésére bocsátjuk a felhőarchitektúrát, sebezhetőségi vizsgálatokat végzünk, ALM/DevOps megoldásokat kínálunk, biztonsági fejlesztési életciklust, a kódok áttekintését, teljesítményértékelést és megfigyelést szolgáltatunk, segítséget nyújtunk az alkalmazás modernizálásában, a dolgok internetének (IoT) implementálásában és felügyeletében, illetve képzést és tesztelési szolgáltatást nyújtunk. A Fejlesztői támogatás további díj ellenében érhető el.

GitHub Közvetlen műszaki támogatás

GitHub Közvetlen műszaki támogatás: Elsőbbségi hozzáférést biztosít az ügyfelek számára egy kijelölt GitHub támogatási csapathoz és egy kijelölt GitHub Ügyél-megbízhatósági mérnökhöz (CRE), aki alaposan ismeri az Ön GitHub környezetét. Emellett a GitHub Közvetlen műszaki támogatási ajánlatának részét képezik a negyedéves felülvizsgálatok is, beleértve az állapotfelméréseken és a jegyek elemzésén alapuló proaktív útmutatást.

Mission Critical támogatása

Mission Critical támogatása: Magas szintű támogatást nyújt olyan Microsoft-termékek és online szolgáltatások meghatározott csoportjára – az Ön Munkamegrendelésében foglaltaknak megfelelően –, amely termékek az Ön üzletviteléhez nélkülözhetetlen üzleti megoldások részét képezik. A Mission Critical (SfMC) szolgáltatások testreszabott programját nyújtja, további díjfizetés ellenében érhető el, és az Ön Munkamegrendelésének egy Melléklete határozza meg. Önnek egy élő Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatási megállapodással kell rendelkeznie az SfMC szolgáltatása támogatásához. Ha lejár vagy megszűnik a Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatási megállapodása, akkor az SfMC szolgáltatása is megszűnik ugyanazzal a nappal.

Azure Közvetlen műszaki támogatás

Azure Közvetlen műszaki támogatás:

1. Áttekintés és a lefedettség hatóköre

Az Azure Közvetlen műszaki támogatás (AED) fokozott támogatást nyújt az ügyfél Microsoft Azure működési környezetéhez, amely magában foglalja a közvetlen hozzáférést az Azure Szolgáltatások mérnöki csapatához.

Az AED célja az, hogy felgyorsítsa az ügyfél beiratkozott Azure-szolgáltatások értékteremtési idejét az AED csapat erős technikai készségei, az ügyfél mélyreható ismerete, valamint az Azure alapvető mérnöki szervezetének bevonási képessége révén. Ez lehetővé teszi az AED számára, hogy a mérnöki részlegben belül képviselje az ügyfelet és személyre szabott élményt nyújtson, hogy jobban megfeleljen a műszaki üzleti igényeknek.

Ez a kibővített támogatási szolgáltatás csak az ügyfél összes, a Munkamegrendelés A. mellékletében meghatározott, érvényesen licencbe vett, kereskedelmi forgalomban megjelent és általánosan elérhető Microsoft Azure termékére és felhőszolgáltatási előfizetésére vonatkozik, és amelyeket az ügyfél vagy az ügyfél társvállalata megvásárolt: i) az A. mellékletben feltüntetett licenc-igénylések és megállapodások alapján; és ii) a jelen Munkamegrendelés időtartama alatt. Azokra a termékekre és előfizetésekre nem vonatkozik, amelyeket az ügyfél társvállalatának nem minősülő fél vásárolt a támogatás kezdeti időpontja óta, ezek a továbbiakban a „Regisztrált előfizetések”.

A Microsoft Egyesített díjak ehhez a kibővített támogatási szolgáltatáshoz egy többszintű díjszabási struktúrán alapulnak, valamint az ügyfél által a Munkarendelés A. mellékletében meghatározott, érvényesen licencbe adott, kereskedelmi forgalomba hozott és általánosan elérhető Microsoft Azure-termékek és Azure felhőszolgáltatási előfizetések (együttesen: „Értékelt termékkiadások”) utáni évi teljes érték alapján kerülnek kiszámításra az ügyfél Microsoft Egyesített Azure Közvetlen műszaki támogatási díjai a Támogatási időszakra, az ügyfél Munkamegrendelésében leírtak szerint.

Ha az Ügyfél Értékelt termékkiadásai a szerződés teljesítésének időpontjában elérik vagy meghaladják a 60 000 000 USD-t (hatvanmillió dollárt), vagy ha az ügyfél úgy dönt, hogy a Munkamegrendelésben részletezett, kiterjesztett funkciókra vonatkozó minimálárat fizeti, az ügyfél a teljes szerződéses időszak alatt jogosult a 2.1. és 2.2. szakaszban felsorolt összes funkcióra, a továbbiakban „Kiterjesztett funkciókkal rendelkező ügyfelek”. Minden más ügyfél csak a 2.1. szakaszban felsorolt szolgáltatásokra jogosult.

Az AED a Munkamegrendelés első hatvan (60) napja alatt együttműködik az ügyféllel az ügyfél Regisztrált előfizetéseinek bevezetése érdekében. Az első hatvan nap során a tevékenységek az ügyfél üzleti és műszaki igényeinek megismerése érdekében végzett előkészítésre és feltárára korlátozódnak. Ahhoz, hogy az AED csapata megismerhesse az ügyfél céljait, üzleti tevékenységét, projektjeit és környezetét, az ügyfélnek kérésre dokumentációt kell benyújtania, és részt kell vennie a szerződéses időszak első hatvan (60) napja alatt végzett előkészítési tevékenységekben.

A kiterjesztett támogatási szolgáltatáshoz nem tartozó technológiák többek között a következők: US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure kommunikációs szolgáltatások vagy számlázás és előfizetéskezelés, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh vagy Universal Print.

2. Funkciók

Reaktív forgatókönyvek esetén a kéréseket támogatási eseten keresztül kell kezdeményezni, a problémamegoldó támogatás („PRS”) használatával, ahogyan azt az ügyfél Munkamegrendelésében hivatkozott szolgáltatás leírása jelzi. Felhívjuk figyelmét, hogy a szokásos elvárt válaszidők érvényesek. A támogatási eseteket szükség esetén további támogatásra szakosodott csapatokhoz fogják sorolni.

AED követi az incidens súlyosságának meghatározásait, a becsült kezdeti reakcióidőket és az ügyfél Munkamegrendelésében részletezett beküldési követelményeket. Az Azure incidensekre az Azure Rapid Response támogatási mérnökei reagálnak először az ügyfél Munkamegrendelésében hivatkozott szolgáltatásleírásban megadottak szerint.

Ezek a támogatási mérnökök felmérik és meghatározzák, hogy szükség van-e további technikai erőforrásokra az ügyfél Regisztrált előfizetéseit érintő incidens megoldásához, és ha igen, az AED-hez eskalálják, és szükség szerint további megfelelő szolgáltatásmérnöki csapatokat vonnak be a termékcsoporthoz az incidens azonnali megoldásához.

2.1 Minden ügyfél számára biztosított:

Közvetlen műszaki felület: Ezeknek a szolgáltatásoknak a célja, hogy az ügyfelek sürgető igényeit a mérnökökkel közösen támogassák és elősegítsék a javítások rangsorolása és az adoptáció felgyorsítása érdekében.

- Az Azure mérnöki képviselője. Az AED együttműködik az ügyfél felhő-üzemeltetési csapatával, hogy pozitív eredményeket érjen el a Regisztrált előfizetéseken belüli projektekben, és az Azure-on lévő elfoglalt terület megértésével az ügyfelek blokkolásának feloldása és a mérséklésre fordított rövidebb idő érdekében.
- Mérnöki vezetésű kríziskezelés. Ha az Azure Rapid Response támogatási mérnökei egy incidenst az AED-hez eszkaláltak, az AED együttműködik az Azure szolgáltatási csapatokkal, hogy gyorsabb szakértői bevonást és naprakész válságkommunikációt és -kezelést tegyen lehetővé, 24x7 rendelkezésre állást biztosítva a gyorsabb mérséklés érdekében. Az Azure Rapid Response támogatási mérnökei az Azure Rapid Response megállapodás hatálya alá tartozó incidenseket az AED-hez eszkalálhatják.
- Vezényelt problémakezelés. Az AED az ügyfél és az Azure szervizcsapatokkal együttműködve megakadályozza a kritikus ügyfél incidensek megismétlődését olyan célzott javítási elemekkel, amelyek fejlesztik az ügyfél infrastruktúrájának rugalmasságát és az Azure platform stabilitását, a zárt ciklusú tapasztalatszerzés céljából. Az AED kiterjeszti az ügyfél Munkamegrendelésében hivatkozott szolgáltatási leírásban leírt gyökérelvezési (RCA) szolgáltatást. Ha az incidens lezárását követő hét (7) naptári napot megelőzően kifejezetten kérik, az AED strukturált elemzést végez az egyetlen incidens vagy az ügyfél termékeire és felhő-előfizetéseire korlátozott, más ügyfeleket nem érintő, összefüggő problémák sorozatának lehetséges okairól. Ilyenkor az ügyfél is felelős a Microsoft csapatával való együttműködésért és a szükséges dokumentumok biztosításáért, mint a naplófájlok, hálózati nyomkövetések vagy más diagnosztikai eredmények. RCA-k csak az ügyfél által kijelölt AED mérnök kérésére állnak rendelkezésre a gyártást befolyásoló incidensekre vonatkozóan. Az RCA-kat a kéréstől vagy az incidens enyhítésétől számított tíz (10) munkanapon belül nyújtják be, attól függően, hogy melyik következik be később.

Üzleti eredmény felgyorsítása: Ezek a tevékenységek az Azure ökoszisztémában az ügyfelek üzleti céljait segítik, hogy felgyorsítsák az ügyfelek értékmegevalósítását a befektetés megtérülésének (ROI) javítása érdekében.

- Proaktív szolgáltatásfejlesztési tervek teljesítése. Az AED együttműködik az ügyféllel, hogy az Azure szervizcsapatokkal partnerségben a felmerülő trendek elemzése révén megoldja az ügyfelek aktuális kihívásait. Ez az elemzés számos területre összpontosíthat, beleértve az ügyfél megoldásának rugalmasságát, biztonságát, teljesítményét vagy költségoptimalizálását, és az ügyfél által végrehajtandó ajánlásokhoz vezethet. Az elemzés a fókuszának megfelelően olyan tevékenységekre is kiterjedhet, mint az incidens gyakorlatok, a kockázatos infrastruktúra mérséklése és a gyártás előtti tesztelés támogatása. Tizenkét hónapon belül két (2) szolgáltatásfejlesztési terv (SIP) kérhető.
- Támogatás az ügyfél kritikus projektjeihez. Az AED együttműködik más, a Microsoft ügyfélhez igazodó szerepkörökkel és Azure mérnöki csapatokkal, hogy felgyorsítsa az értékmegevalósítást az összes Regisztrált előfizetés esetében, és biztosítsa, hogy az ügyfél kritikus projektjei a tervek szerint induljanak el azáltal, hogy minimalizálja a megfelelő Azure-témaszakértők bevonásához szükséges időt, lehetőség szerint megszüntesse a mérnöki akadályokat, és csökkentse az eszkalálódott incidensek enyhítéséhez szükséges időt.

- Meghajtó műveleti meglátások, valamint az ügyfélismeret és -szakértelem elmélyítése az Azure kézbesítési csapatokon keresztül. Az összes Regisztrált előfizetés esetében az AED az Azure támogatói csapatoknak az ügyfél üzleti és műszaki igényeire vonatkozó képzést nyújt, hogy személyre szabott élményt nyújtson, amelynek célja az üzleti követelményeik teljesítése, az incidensek gyorsabb elhárítása és az ügyfél általános Azure-támogatási élményének javítása.
- Ügyfél-tanácsadási input. A Microsoft számos kommunikációs csatornán keresztül biztosít lehetőséget arra, hogy az ügyfél szervezete az Azure funkciók és szolgáltatások fejlődésével kapcsolatos észrevételeket nyújtson be. A beérkező inputokat közvetlenül a Microsoft szolgáltatásmérnöki vezetése elé terjesztik. Az Azure ügyféltapasztalati (CXP) csapat koordinálja az inputadási lehetőségeket. Az AED szolgáltatás aktiválását követően a CXP-csapat a kijelölt ügyfél-sikerességi ügyfélreferensen keresztül párbeszédet kezdeményez az ügyfél szervezetével a kommunikációs csatornák kialakítása érdekében.

2.2 Kiterjesztett funkciók: Ezek a funkciók csak a fentiekben meghatározott Kiterjesztett funkciókkal rendelkező ügyfelekre korlátozódnak. Csak azok az ügyfelek jogosultak arra, hogy ezeket a funkciókat is megkapják, akik megfelelnek ennek a definíciónak, és akiket az ügyfél Munkamegrendelésében így jelöltek meg.

- Platform monitorozás: Az AED hasznosítja az ügyfél Azure elfoglalt területének ismeretét és a több mint 20 Azure-szolgáltatás belső telemetriáját, hogy a kapacitásra, teljesítményre (például késleltetésre), kapcsolódási képességre (például engedélyezési hibákra) vagy rendelkezésre állásra vonatkozó konkrét küszöbértékekkel rendelkező monitorokat konfiguráljon. Egyes Azure-szolgáltatások kizárhatók; az ügyfél az ügyfél-sikerességi ügyfélreferenstől (CSAM) vagy az AED-csapatától kérhet listát a lefedett szolgáltatásokról az indulás során. Az AED legfeljebb hét (7) kölcsönösen elfogadott „Monitorozási forgatókönyvre” terjed ki, amelyek az Azure-erőforrások egy adott műveletet vezérlő halmazaként vannak meghatározva. A monitorok és a beállított küszöbértékek a Microsoft Azure bizalmas telemetriáját hasznosítják, és nem kerülnek megosztásra vagy közzétételre az ügyfél számára. Ezeket a forgatókönyveket az AED hatvan napos bevezetési időszaka alatt határozzák meg. Az ügyfélnek teljes mértékben részt kell vennie a meghatározási folyamatban, és az összes kért anyagot rendelkezésre kell bocsátania. A monitorok a bevezetési időszak végét követő 30 napon belül készen állnak a tesztelésre. Amint a monitorok általi tesztelés befejeződött, és a Microsoft jelzi az ügyfélnek, hogy a monitorok éles módban vannak, az AED 24/7-es lefedettséget biztosít a Microsoft által meghatározott küszöbérték alapján beindított monitorok kezelésére és osztályozására a fent meghatározott „Mérnöki irányítású kríziskezelés” funkció segítségével. Ha az ügyfél nem hozott létre támogatási esetet a Problémamegoldási támogatás („PRS”) igénybevitelével, amint azt az ügyfél Munkamegrendelésében hivatkozott szolgáltatás leírása az azonosított problémára vonatkozóan jelzi, akkor az AED csapat azt fogja kérni, hogy az ügyfél hozzon létre egy támogatási esetet a mérséklési erőfeszítések megkönnyítése érdekében.
- Fehér kesztyűs platformkiesés-kezelés: Az Azure által bejelentett leállás alatt, amely egy több ügyfelet érintő leállás, és amelyet az Azure portálon üzemszünetnek nyilvánítanak, az AED személyre szabott kommunikációt biztosít az előre meghatározott ügyfélkapcsolattartóknak, hogy folyamatos tájékoztatást kapjanak a helyzetről, és a rendelkezésre álló adatok alapján tisztában legyenek azzal, hogy a leállás milyen hatással lehet rájuk. Az ügyfél kérésére az AED együttműködik az ügyféllel az olyan

önmérséklő erőfeszítésekben, mint például adott esetben egy másik rendelkezésre állási zónára való átállás.

- **Globális Know-Me támogatás a mérnöki kríziskezeléshez:** A fenti szakaszban meghatározott „Mérnöki kríziskezelés” funkció kibővített globális, ügyfelekhez igazított lefedettsége lehetővé teszi a személyre szabottabb és következetesebb élményt az elsődleges munkaidőn kívül is. Ez a kibővített szolgáltatás adott esetben más szolgáltatásokra is kiterjeszthető. A „Know-me” az ügyfél üzleti kontextusának és környezetének ismerete, amelynek célja az incidensek gyorsabb mérséklése és az ügyfél általános Azure támogatási élményének javítása.

3. Előfeltételek és vélelmek

Az ügyfél Munkamegrendelésében meghatározott előfeltételek és vélelmek mellett a jelen Mellékletben meghatározott Szolgáltatások Microsoft általi nyújtása a következő előfeltételeken és vélelmeken alapul:

- a) Az AED-szolgáltatások Microsoft általi teljesítése az ügyfél együttműködésétől, aktív részvételétől és a kijelölt feladatok időben történő teljesítésétől függ.
- b) Az ügyfél a jelen Melléklet teljes időtartama alatt fenntartja a Microsoft Nagyvállalati Támogatás szolgáltatási terv és az Azure Rapid Response megállapodás aktív állapotát.
- c) Az összes funkció csak angol nyelven érhető el.
- d) A teljesítés távoli teljesítés lesz, hacsak írásban másként nem állapodtak meg. Ha kölcsönösen megállapodott a helyszíni látogatásokban, azonban nem fizetett érték előzetesen, akkor a Microsoft ki fogja számlázni az ügyfélnek az utazás és szállás észszerű mértékű költségeit.
- e) Ha egy incidens nem az ügyfél szervezetére korlátozódik, hanem az Azure-környezet nagyobb részét érinti, a szolgáltatásmérnöki erőforrások nem lesznek képesek a szolgáltatás helyreállításának rangsorolására.
- f) Az AED lefedettség nem terjed ki a helyszíni technológiákra, a felhasználói eszközökre, a Microsoft ügyfélszoftverekre, valamint az azonosítási és hitelesítési technológiákra.
- g) Az ügyfélnek a jelen Mellékletben leírt AED-szolgáltatásra való jogosultsága a Munkamegrendelésben és a jelen Mellékletben foglalt feltételeknek és kikötéseknek való megfeleléshez kötött.
- h) Az AED-szolgáltatások célja, hogy támogassák az ügyfél által a Regisztrált előfizetések használatát. A Microsoft kizárólag az ügyfél belső üzleti céljaira nyújtja ezeket a Szolgáltatásokat. A Microsoft ezeket a Szolgáltatásokat nem az ügyfél ügyfelei számára nyújtja.
- i) Az AED nem nyújt támogatást semmilyen nem Microsoft kódhoz vagy olyan kódhoz, amelyet a Microsoft, az ügyfél vagy egy harmadik fél szállítója testre szabott.

Microsoft kiberbiztonsági incidens-válaszadás

Microsoft kiberbiztonsági incidens-válaszadás („MSCIR”): Globális vizsgálatot és útmutatást nyújt a kibertámadás kiterjedésének értékeléséhez, az incidens megfékezéséhez és a kritikus rendszerek helyreállításához, helyszíni és/vagy távoli támogatással. Ezek a szolgáltatások segítenek csökkenteni a célzott kibertámadások kockázatát, és jobban mérsékelni a biztonsági krízis okozta károkat. A Microsoft incidens-válaszadási szolgáltatást a meglévő Egyesített támogatási megállapodás külön kiegészítőjeként kell megvásárolni. Az MSIR-megbízás terjedelme az incidens idején kerül meghatározásra.

Bizonyos sürgős körülmények között az Ügyfél kérheti és felhatalmazhatja a Microsoftot az MSCIR-szolgáltatás nyújtásának megkezdésére az MSCIR-szolgáltatás megvásárlása előtt, vagy egy meglévő MSCIR-szolgáltatáshoz további órák hozzáadására („Bővítő megállapodás”). Az ellenkező értelmű rendelkezésektől függetlenül, ha az Ügyfél felhatalmazza a Microsoftot a munka megkezdésére a Bővítő megállapodás megkötése előtt, az Ügyfél vállalja, hogy (a) megtesz minden olyan intézkedést, amely észszerűen szükséges a Bővítő megállapodás lehető leggyorsabb végrehajtásához, (b) teljes mértékben felelős marad és vállalja, hogy a Bővítő megállapodás megkötése előtt nyújtott szolgáltatásokért a Microsoft által kiszámlázott módon fizet, és (c) a Microsoft nem vállal felelősséget az engedélyezett munkával kapcsolatos, az aláírás előtt bekövetkező tevékenységekért vagy mulasztásokért, és az Ügyfél vállalja az összes kapcsolódó kockázatot.

Az MSCIR-megbízásokkal kapcsolatos további információk (pl. árképzés és munkaköri leírás) vagy a proaktív ajánlatokkal kapcsolatos információk az Ön ügyfél-sikerességi ügyfélreferensétől (CSAM) érhetők el.

2.4 Többszágos Támogatás

Többszágos Támogatási Szolgáltatások Áttekintése

A Microsoft Egyesített Nagyvállalati Támogatási szolgáltatásokkal kapcsolatban a Többszágos Támogatás támogatást nyújt az Ön számára számos Támogatási Helyen, a Munkamegrendelésében (vagy Munkamegrendeléseiben) leírtak szerint. A Többszágos Támogatás struktúrájának leírása a következő:

- **Állomás:** Ez az a Támogatási Hely, ahol Ön szerződést kötött a Microsoft Egyesített támogatásra a Munkamegrendelésében. Ez lesz az Ön kijelölt ügyfél-sikerességi ügyfélreferensének elsődleges helye.
- **Alsóbb szintű:** Ez a Munkamegrendelésében kijelölt, az Állomás támogatási helytől különböző olyan Támogatási Hely, ahol a Microsoft Egyesített Nagyvállalati Támogatás szolgáltatásokat igénybe veszi és ahol jogosult az adott hely vonatkozásában megvett vagy szerződött szolgáltatásokra.

A Vásárlás módja

A jelen SCSD írja le az elérhető Többszágos Támogatás szolgáltatásokat. A Támogatási Hely konkrét szolgáltatásai és adott esetben a kapcsolódó mennyiség a vonatkozó Munkamegrendelésben kerülnek feltüntetésre.

Az itt leírt Szolgáltatások arra a Támogatási Helyre kézbesíthetők, amely az Állomás Munkamegrendelésben került kijelölésre és amely adott esetben az Állomás osztott ki, az Ön Microsoft Egyesített Nagyvállalati Támogatás megállapodásának részeként, a következő módosításokkal:

- **Alapszintű Csomag Szolgáltatások:** Eltérő rendelkezés hiányában az Alapszintű Csomag Szolgáltatások (amelyeket „✓” jellel jelöltek) elérhetőek lesznek a kijelölt Támogatási Helyén vagy ahogy azokat a Támogatási Hely(ek)re az Állomás kiosztja az Állomás Munkamegrendelésen.
- **Reaktív Szolgáltatások:** A Reaktív Szolgáltatások távolról is nyújthatók az Állomástól eltérő helyeken.

- **Szolgáltatásnyújtás-menedzselés (a továbbiakban SDM):** A Munkamegrendelésében kijelöltek szerint az SDM a kijelölt Állomás és Alsóbb szintű Támogatási Hely(ek)en is nyújtható. Az Ön Alapcsomagjában található SDM szolgáltatások elérhetőségét az Állomás osztja ki és azt az Állomás ügyfél-sikerességi ügyfélreferense kezeli. Az SDM nyújtása az Állomás helye szerinti munkaidőre korlátozódik. A további SDM szolgáltatások akkor lehetnek szükségesek, ha megvásárolja a további szolgáltatásokat vagy a kiterjesztett szolgáltatásokat és megoldásokat.
 - **További SDM:** További SDM erőforrások is vásárolhatók az Állomás vagy az Alsóbb szintű Támogatási Hely(ek)hez, a Munkamegrendelésében jelzettek szerint, és azokat a kijelölt Támogatási Helyen biztosítják. A források elérhetőségétől és a fentiektől függően.

Az opcionális szolgáltatások elérhetősége (amelyeket a fenti Támogatási táblázatban „+” jellel jelöltek) a következők:

- **Proaktív Szolgáltatások**
 - Ön jogosult lehet Proaktív Szolgáltatásokra, amelyek mennyisége a Munkamegrendelésén kerül feltüntetésre, és amelyek a Munkamegrendelésen kijelölt Támogatási Hely(ek)en lesznek elérhetők, a Kivétel-országok kivételével.
 - **Támogatási Technológiai Tanácsadó (a továbbiakban STA):** Az STA szolgáltatások a Munkamegrendelésében kijelölt Támogatási Hely(ek)en lesz elérhető, és az erőforrások elérhetőségétől függően.
 -
- **Karbantartási Szolgáltatások – Kiváltó Ok Elemzése:** A megvásárolt Szolgáltatások a kijelölt Támogatási Hely(ek)en található személyzet számára lesznek elérhetők.
- **Bővített szolgáltatások és megoldások:** Minden bővített szolgáltatás és megoldás megvásárolható használatra vagy az Állomáson vagy az Alsóbb szintű Támogatási Helyeken. Az elérhetőségtől függően. Egyéb korlátozások is alkalmazhatók.
- Más megvásárolt támogatási szolgáltatások elérhetők lesznek a Munkamegrendelőjében kijelölt Támogatási Hely(ek)en.

Többszágos Támogatás Kiegészítő Feltételek

Az itt és a Munkamegrendelésében meghatározott feltételek mellett az itt meghatározott szolgáltatások nyújtása a következő előfeltételeken és követelményeken alapul:

- Megengedhetjük, hogy a nem kijelölt támogatási helyén (helyein) dolgozó munkatársai részesüljenek egy konkrét támogatási helyhez kijelölt olyan távoli Proaktív Szolgáltatásokban, amelyeket az Állomás vagy egy Alsóbb szintű Támogatási Hely vonatkozásában megvásároltak és a Munkamegrendelésben kijelöltek. Az ilyen részvételt a Microsoft saját döntése alapján engedi meg.
- A Proaktív Jóváírások csak a Munkamegrendelésében felsorolt Állomás és az Alsóbb szintű Támogatási Hely között válthatók át, a jelzettek kivételével. Minden átváltást az adott Támogatási Helyre vonatkozó Proaktív Jóváírásokra irányadó aktuális pénznem és árfolyam alapján kell teljesíteni. Az aktuális árfolyamokat a Microsoft Szolgáltatási képviselő tudja megadni. A töredék Proaktív Jóváírásokból eredő átváltásokat a legközelebbi egységre kell kerekíteni. A Proaktív Jóváírások nem válthatók át Kivételi országokba vagy Kivételi országokból.
- Az Ügyfél felel kizárólagosan bármely olyan adózási kötelezettségért, amely a megvásárolt támogatási szolgáltatások Állomás és Alsóbb szintű Támogatási Hely(ek) közötti elosztása vagy átváltása miatt merül fel.
- A Munkamegrendelés tartama alatti Szolgáltatás módosításokhoz vagy átváltásokhoz szükséges lehet írásbeli megállapodás.

- Egységes számlázási rendszer és megosztott számlázási funkció. Ezeket a módosításokat úgy terveztük meg, hogy ügyfeink számára nagyobb rugalmasságot, kényelmet és ellenőrzést biztosítsunk tranzakcióik felett. Az egységes számlázási rendszerünk javítja a számlázási és adózási folyamat hatékonyságát és pontosságát, míg a megosztott számlázási funkció lehetővé teszi, hogy a tranzakciókat több számlára osszuk fel különböző kritériumok, például a termék típusa, a szállítási dátum vagy az ügyfél szegmense alapján.

2.5 További feltételek és kikötések

A Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatás nyújtásának alapját a következő előfeltételek és vélelmek képezik.

- A báziscsomag-reaktív szolgáltatások nyújtása távoli üzemmódban a kijelölt támogatói kapcsolattartók helyén (helyein) történik. Minden egyéb szolgáltatás nyújtására távolról kerül sor az Ön Munkamegrendelésében megnevezett országbeli telephelyei számára, kivéve, ha írásban másként állapodunk meg.
- A báziscsomag-reaktív szolgáltatások nyújtása angol nyelven és - amennyiben elérhető - az Ön által beszélt nyelven történik. Az összes egyéb szolgáltatás nyújtására a Microsoft Szolgáltatások Üzletág szolgáltatásnyújtási telephelyén használt beszélt nyelven vagy angolul kerül sor, kivéve, ha írásban ettől eltérően állapodunk meg.
- Támogatást nyújtunk a kereskedelmi forgalomban megjelent összes változatra, az általánosan elérhető Microsoft-szoftverekre és online szolgáltatási termékekre, amelyeket a bejelentett licenc-igénylések és megállapodások és/vagy Munkamegrendelése A. mellékletén található számlázási fiók azonosító alapján megvásárolt és amelyeket azonosítanak a Termékfeltételek, amelyet a Microsoft ad ki bizonyos időközönként a <http://microsoft.com/licensing/contracts> címen (vagy utódwebhelyén, amelyet a Microsoft határoz meg), kivéve ha másként nem szerepel a Munkamegrendelésen vagy a jelen Támogatási és Tanácsadói Szolgáltatásleírás csatolmányán, vagy ha kifejezetten ki van zárva az online támogatási portálon a <http://serviceshub.microsoft.com> címen.
- Kibocsátás előtti és béta termékekre nincs támogatás, kivéve, ha egy csatolt melléklet ettől eltérően rendelkezik.
- Minden szolgáltatás, ideértve egy Támogatási Munkamegrendelés részeként és Tartama alatt megvásárolt további szolgáltatásokat is, elveszik, ha nem veszik igénybe az adott Munkamegrendelés Tartama alatt.
- A szolgáltatások ütemezése az erőforrások rendelkezésre állásától függ, a workshopok pedig lemondhatók, ha a workshopra jelentkezők száma nem éri el a minimális regisztrációs szintet.
- Az Ön kérésére távoli csatlakozással is elérhetjük az Ön rendszerét a problémák elemzése érdekében. Munkatársaink csak azokat a rendszereket érik el, amelyekhez Ön engedélyezte számukra a hozzáférést. A távoli csatlakozással nyújtott segítséghez Önnek biztosítania kell számunkra a megfelelő hozzáférést és a szükséges berendezést.
- Egyes szolgáltatások esetén az Ön ügyféléadatait tárolnunk kell, fel kell dolgoznunk és el kell érniük. E tevékenységeink során a Microsoft által jóváhagyott olyan technológiákat használunk, amelyek összhangban állnak adatvédelmi irányelveinkkel és folyamatainkkal. Ön tudomásul veszi és elfogadja, hogy ha Ön azt kéri, hogy ne a Microsoft által jóváhagyott technológiákat használjunk, akkor kizárólag Ön lesz a felelős az Ön ügyféléadatainak

- sértetlenségéért és biztonságáért, és a Microsoft nem vállal felelősséget a nem a Microsoft által jóváhagyott technológiák használatával kapcsolatban.
- *Ha Ön egy korábban tervezett szolgáltatás megszakítását kéri, a lemondást legalább 14 nappal korábban kell megtennie, hogy adott esetben a szolgáltatás teljes összegét visszatérítsük.*
 - *A korábban tervezett szolgáltatás 6-13 nappal korábban történő lemondása esetén a szolgáltatás árának 50%-a kerül felszámításra.*
 - *A korábban tervezett szolgáltatás előtt 5 nappal vagy annál rövidebb idővel történő lemondás esetén az említett szolgáltatás teljes (100%-os) költségét meg kell fizetni*
 - Amikor további szolgáltatásokat vásárol meg, akkor szükség lehet a szolgáltatásnyújtás-menedzselés belefoglalására, hogy teljesíthessük a szolgáltatás biztosítását.
 - Ha Ön megrendelt valamilyen fajta szolgáltatást, és most másik fajta szolgáltatást szeretne kapni helyette, akkor ugyanolyan értékben igénybe veheti az Alapcsomagban elérhető valamely másik szolgáltatást, ha az elérhető, és ha erről megállapodott az SDM-jével.
 - Nem minden további szolgáltatás érhető el minden országban. Részletes tájékoztatást a szolgáltatásnyújtási erőforrástól kaphat.
 - Ön vállalja, hogy kizárólag olyan nem-Microsoft kódhoz biztosít számunkra hozzáférést, amelynek Ön a tulajdonosa.
 - A szolgáltatások magukban foglalhatják a Szolgáltatási termékeket, az Ön vagy a Microsoft tulajdonában lévő kóddal kapcsolatos tanácsadást és útmutatást, illetve egyéb támogatási szolgáltatások közvetlen nyújtását.
 - A Reaktív szolgáltatások nyújtása során a Microsoft nem biztosít semmilyen kódot, kivéve a mintakódot.
 - Ön vállalja a Microsoft által a támogatási szolgáltatások teljesítése során biztosított kódok végrehajtásával kapcsolatos összes kockázatot, és felel a Microsoft által a támogatási szolgáltatások teljes vagy részleges teljesítése során az Ön Microsoft-környezetében vagy bármely más üzembe helyezés során biztosított kódokkal kapcsolatos összes tesztelésért, ellenőrzésért, minőségbiztosításért, jogi, szabályozási vagy szabványoknak való megfelelésért, karbantartásért, telepítésért és egyéb gyakorlatért.
 - A megvásárolt szolgáltatásokra platformokra vonatkozó minimális követelmények lehetnek érvényesek.
 - A szolgáltatások nem ruházhatók át az Ön ügyfeleire.
 - Ha Speciális vagy Teljesítmény Támogatási Alapcsomaggal rendelkezik, és kölcsönösen megállapodott a helyszíni látogatásokban, azonban nem fizetett érték előzetesen, akkor ki fogjuk számlázni Önnek az utazás és szállás ésszerű mértékű költségeit.
 - A GitHub Támogatási Szolgáltatásokat a GitHub, Inc. biztosítja, amely a Microsoft Corporation kizárólagos tulajdonában lévő leányvállalata. A Munkamegrendelésében leírtaktól függetlenül a GitHub Adatvédelmi nyilatkozata (elérhető: https://aka.ms/github_privacy) és a GitHub Adatvédelmi kiegészítése és biztonsági melléklete (lásd: https://aka.ms/github_dpa) vonatkozik a GitHub támogatási szolgáltatások Ön általi beszerzésére.
 - Ön elfogadja, hogy a felhasználóknak érvényes és aktív vállalati e-mail címre információkat küldhetünk a termékekkel és funkciókkal kapcsolatban biztonsági frissítések, hírlevelek, blogok, biztonsági tájékoztatók, szolgáltatási közlemények és hasonló dokumentációk

formájában. A felhasználóknak rendelkezniük kell a megfelelő mechanizmussal az ilyen kommunikációk elutasításához.

- A vonatkozó Mellékletek további előfeltételeket és vélelmeket írhatnak elő.

2.6 Az Ön kötelezettségei

A Microsoft Egységesített Támogatási szolgáltatások előnyeinek optimalizálása attól függ, hogy Ön az összes alkalmazandó Mellékletben foglaltakon felül a következő kötelezettségeit is teljesíti-e. Ha Ön nem tesz eleget alábbi kötelezettségeinek, az késleltetheti a szolgáltatás nyújtását:

- Ön ki fog jelölni egy megnevezett támogatási szolgáltatásnyújtási adminisztrátort, aki felelős lesz az Ön csapatának vezetéséért, és ő felügyeli az Ön összes támogatási tevékenységét és a Nekünk támogatási eseményekkel kapcsolatos kéréseket küldő belső folyamatait.
- Az alábbiak szerint az Alapcsomag típusától függően megnevezett reaktív támogatási kapcsolattartókat is kijelölhet, akik felelősek a támogatási kérelmek létrehozásáért a Microsoft támogatási webhelyén vagy telefonon való bejelentést követően. A felhőalapú szolgáltatások adminisztrátorai szintén beküldhetik a felhőre vonatkozó támogatási kérelmeket a megfelelő támogatási portálokra keresztül.
 - Alapvető Támogatás – Legfeljebb tíz (10) megnevezett kapcsolattartó.
 - Speciális Támogatás – Legalább ötven (50) megnevezett kapcsolattartó. Jogosult lehet további kapcsolattartókra is. Kérjük, konzultáljon az ügyfél-sikerességi ügyfélreferenciával a részleteket illetően.
 - Teljesítmény Támogatás – Megnevezett kapcsolattartókat tartalmaz szükség szerint.
- Az online szolgáltatásokra vonatkozó támogatási kérések esetén a felhőalapú szolgáltatások adminisztrátorainak a támogatási kérést a megfelelő online szolgáltatásokra vonatkozó támogatási portál útján kell beküldeni.
- A szolgáltatási kérelmek beküldésekor a reaktív támogatási kapcsolattartóknak tisztában kell lenniük a felmerült probléma alapvető jellegével, és képesnek kell lenniük a hiba reprodukálására, hogy segíthessék a Microsoftot a hiba feltárásában és megoldásában. Ezeknek a kapcsolattartóknak szintén ismerniük kell a támogatott Microsoft-termékeket és az Ön Microsoft-környezetét, hogy segíthessenek a rendszert érintő problémák megoldásában, és hogy segíthessék a Microsoftot a szolgáltatási kérelmek elemzésében és teljesítésében.
- Szolgáltatási kérelem benyújtása esetén előfordulhat, hogy az Ön reaktív támogatói kapcsolattartójának problémameghatározást és korrekciós feladatokat kell végeznie, amennyiben vállalatunk erre kéri. Ilyen lehet a hálózati nyomkövetés, az előforduló hibaüzenetek rögzítése, a konfigurációs adatok összegyűjtése, a termék konfigurációjának módosítása, a szoftverek új verzióinak telepítése, új összetevők telepítése, illetve a folyamatok módosítása.
- Ön vállalja, hogy az Ön által megvásárolt szolgáltatások alapján együttműködik velünk a szolgáltatások kihasználásának megtervezésében.
- Ön vállalja, hogy értesít bennünket, ha bármilyen változás következik be az Ön Munkamegrendelésében nevesített kijelölt kapcsolattartókban.
- Ön a felelős adatainak biztonsági mentéséért és a súlyos hibák következtében elveszett vagy módosult fájljainak helyreállításáért. Ugyancsak Ön a felelős az Ön szoftvereinek és adatainak integritását és biztonságát biztosító eljárások bevezetéséért.

- Ön vállalja, hogy – amikor csak lehetséges – válaszol az ügyfelek elégedettségét kutató mindazon felmérésekre, amelyeket mi a szolgáltatásokat illetően időnként eljuttatunk Önhöz.
- Ön köteles megtéríteni az Ön alkalmazottainak, illetve vállalkozóinak esetében felmerülő összes utazási költséget és egyéb kiadást.
- Szolgáltatásnyújtási Referense megkérheti arra, hogy az Ön által megvásárolt szolgáltatásra specifikus egyéb felelősségi köröket is ellásson.
- Ha felhőszolgáltatásokat alkalmaz ennek a támogatásnak a részeként, akkor vagy meg kell vásárolnia vagy rendelkeznie kell élő előfizetéssel vagy adattervvel a kapcsolódó online szolgáltatásokra vonatkozóan.
- Ha Speciális vagy Teljesítmény Támogatási csomaggal rendelkezik, akkor Ön vállalja, hogy a megfelelő Munkamegrendelés lejáratának dátuma előtt legalább 60 nappal proaktív szolgáltatásokra és fejlett megoldásokra és szolgáltatásokra vonatkozó kérést küld el az összes szükséges/alkalmazandó adattal együtt.
- Ha Speciális vagy Teljesítmény Támogatási csomaggal rendelkezik, akkor Ön vállalja, hogy az Ön belső rendszereihez és diagnosztikai eszközeihez való hozzáférése túl megfelelő telefonos és szélessávú internetes kapcsolatot is biztosít szolgáltatásnyújtási csapatunknak, amikor annak az Ön telephelyén kell munkát végeznie.

© 2023 Microsoft Corporation. Minden jog fenntartva. Ezeknek az anyagoknak bármilyen felhasználása és terjesztése a Microsoft Corp. vállalat kifejezett engedélye nélkül szigorúan tilos.

A Microsoft és a Windows a Microsoft Corporation védjegye vagy bejegyzett védjegye az Amerikai Egyesült Államokban és/vagy más országokban. Az itt említett létező vállalatok és termékek neve tulajdonosuk védjegye lehet.