

Usługi Microsoft Enterprise

Opis Usług Wsparcia i
Usług Konsultingowych

Luty 2023 r.

Spis treści

1	Informacje na temat tego dokumentu.....	2
2	Usługi Wsparcia.....	3
2.1	Sposób zakupu	3
2.2	Opis usług	4
	Usługi Proaktywne	4
	Usługi Reaktywne	9
	Zarządzanie świadczeniem usług	13
2.3	Rozszerzone usługi i rozwiązania	15
	Rozszerzony dedykowany inżynier	15
	Azure Rapid Response	16
	Zarządzanie wydarzeniami Azure	17
	Office 365 Engineering Direct	23
	Usługa Developer Support	24
	GitHub Engineering Direct	24
	Wsparcie dla Mission Critical	24
	Rozszerzone rozwiązania z zakresu cyberbezpieczeństwa	25
2.4	Pomoc techniczna dla wielu krajów	30
	Przegląd usług pomocy technicznej dla wielu krajów	30
	Sposób zakupu	30
	Dodatkowe warunki świadczenia usług wsparcia w wielu krajach	31
2.5	Dodatkowe postanowienia	32
2.6	Obowiązki Klienta	34

1 Informacje na temat tego dokumentu

Opis Usług Wsparcia i Usług Konsultingowych w ramach Usług Microsoft Enterprise zawiera informacje dotyczące usług profesjonalnych, które można kupić od Microsoft.

Prosimy o zapoznanie się z opisami kupowanych usług oraz z informacjami dotyczącymi wymogów wstępnych, ograniczeń odpowiedzialności, wyłączeń i obowiązków Klienta. Zakupione usługi zostaną określone w Zamówieniu na Usługi Enterprise (Zamówienie na Usługi) lub innej właściwej Specyfikacji Usług, która zawiera odniesienia do niniejszego dokumentu i stanowi jego integralną część.

Nie wszystkie usługi wymienione w niniejszym dokumencie są dostępne na całym świecie. W celu uzyskania szczegółowych informacji dotyczących dostępności usług, które można zakupić w lokalizacji Klienta, należy się skontaktować z odpowiednim przedstawicielem oferującym Usługi Microsoft. Dostępność usług może ulec zmianie.

2 Usługi Wsparcia

Ujednolicone Usługi Wsparcia Microsoft (usługi wsparcia) to wszechstronny zestaw usług pomocy technicznej dla przedsiębiorstw, które przyspieszają Twoją podróż do chmury, optymalizują rozwiązania IT oraz wykorzystują technologię do realizacji nowych możliwości biznesowych na dowolnym etapie cyklu życia IT. Usługi Wsparcia obejmują:

- Usługi proaktywne pozwalające udoskonalić infrastrukturę i operacje IT.
- Zarządzanie Świadczeniem Usług ułatwiające planowanie i implementację
- Usługi priorytetowej całodobowej pomocy technicznej zapewniające szybką reakcję w celu zminimalizowania przestoju

2.1 Sposób zakupu

Usługi wsparcia są dostępne jako pakiet bazowy, oznaczony jako Advanced i Performance, lub jako usługi dodatkowe lub usługi rozszerzone oraz rozwiązania dostępne do zakupu w ramach umowy o istniejący pakiet bazowy określony w Zamówieniu na Usługi Enterprise, zgodnie z poniższym opisem.

Pozycja	Opis
Pakiet bazowy	<p>Połączenie usług proaktywnych, reaktywnych i z zakresu zarządzania świadczeniem usług, które obsługują produkty Microsoft lub Usługi Online używane w organizacji. Dostępne w formie pakietów Advanced („A”) i Performance („P”) opisanych w tej części.</p> <p>Pakiet Bazowy zawiera usługi oznaczone symbolem „✓” w tej części.</p> <p>W zależności od Pakietu Bazowego klient może być również uprawniony do określonych Wbudowanych Usług Aktywnych wymienionych w Zamówieniu na Prace. Wspólnie z klientem wskażemy te usługi przed rozpoczęciem umowy albo w ramach planowania świadczenia usług.</p>
Dodatkowe usługi	<p>Dodatkowe usługi wsparcia, w tym usługi proaktywne, można dodać do Pakietu Bazowego w okresie obowiązywania Zamówienia na Prace. W niniejszym ustępie oznaczono je symbolem „+”.</p>
Rozszerzone usługi i rozwiązania	<p>Usługi wsparcia obejmujące określony produkt Microsoft lub system IT klienta można dodać do Pakietu Bazowego w okresie obowiązywania Zamówienia na Prace. W niniejszym ustępie są one również oznaczone symbolem „+”.</p>

Pomoc techniczna dla wielu krajów

Pomoc techniczna dla wielu krajów zapewnia pomoc techniczną w wielu lokalizacjach objętych usługami wsparcia, zgodnie z opisem w Zamówieniu na Usługi (lub Zamówieniach na Usługi).

2.2 Opis usług

W niniejszym ustępie opisane są usługi dostępne dla Klienta w ramach pakietu usług wsparcia. Wymieniono również usługi, które można dodać do Pakietu Bazowego lub które można dodać w czasie trwania umowy.

Usługi Proaktywne

Usługi Proaktywne umożliwiają zapobieganie problemom ze środowiskiem Microsoft u Klienta. Takie usługi będą planowane zgodnie z harmonogramem w celu zapewnienia dostępności i dostarczenia zasobów w czasie obowiązywania stosownego Zamówienia na Prace. Poniższe Usługi Proaktywne są dostępne jak określono poniżej lub wyszczególniono w Zamówieniu na Prace. Dostawa na miejscu może nie być dostępna dla wszystkich usług i we wszystkich regionach. O ile usługa nie zostanie wyraźnie sprzedana jako usługa na miejscu, dostawa będzie zdalna, chyba że uzgodniono inaczej na piśmie i za dodatkową opłatą.

Usługi Planowania

Typy Usług planowania	Pakiet	
	A	P
Sprawdzenie Koncepcji	+	+

+ - Dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Sprawdzenie Koncepcji: Dostarczenie Klientowi dowodów, na podstawie których może ocenić możliwość wdrożenia oferowanego rozwiązania technicznego. Dowody mogą mieć postać działających prototypów, dokumentów i projektów, które nie są jednak zwykle gotowe do wdrożenia.

Usługi implementacji

Typy usług implementacji	Pakiet	
	A	P
Usługi wprowadzające	+	+

+ - Dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Usługi wprowadzające: bezpośrednie zaangażowanie pracownika Microsoft, który zapewnia wsparcie podczas implementacji, migracji, uaktualnienia lub tworzenia funkcji. Może to

obejmować wsparcie w zakresie planowania i sprawdzenia koncepcji lub obciążenia produkcją przy użyciu produktów Microsoft.

Usługi konserwacji

Typy Usług konserwacji	Pakiet	
	A	P
Ocena na żądanie	✓	✓
Program oceny	+	+
Ocena offline	+	+
Monitorowanie proaktywne	+	+
Programy proaktywnej działalności (POP)	+	+
Program oceny ryzyka i kondycji jako Usługa (RAP as a Service)	+	+

✓ — dostępny w Pakiecie podstawowym.

+ - Dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Ocena na żądanie: dostęp do samoobsługowej, zautomatyzowanej platformy oceny online, która wykorzystuje analizy dzienników na potrzeby analizy i oceny implementacji technologii Microsoft u Klienta. Ocena na żądanie obejmuje ograniczoną liczbę technologii. Aby skorzystać z tej usługi oceny, wymagana jest aktywna usługa Azure o odpowiednim limicie transferu. Microsoft może zapewnić usługę pomocy w celu umożliwienia wstępnej konfiguracji usługi. Dzięki wykorzystaniu Oceny na żądanie, za dodatkową opłatą pracownik Microsoft pracujący z siedziby Klienta (przez maksymalnie dwa dni) lub pracownik Microsoft pracujący zdalnie (przez maksymalnie jeden dzień) może pomóc w analizie danych i ustaleniu priorytetu zaleceń dotyczących rozwiązania wykrytych problemów, zgodnie z umową dotyczącą usług. Ocena u Klienta może być niedostępna w niektórych regionach.

Program oceny: Ocena stosowanych przez Klienta procesów projektowania, implementacji technicznej lub zarządzania zmianami dotyczącymi technologii Microsoft w kontekście zaleceń Microsoft. Po zakończeniu oceny pracownik Microsoft w bezpośredniej współpracy z Klientem będzie rozwiązywać potencjalne problemy oraz przedstawi raport zawierający analizę techniczną środowiska Klienta, która może obejmować plan naprawczy.

Ocena offline: Zautomatyzowana ocena implementacji technologii Microsoft u Klienta, wykorzystująca dane zgromadzone zdalnie lub przez pracownika Microsoft w lokalizacji Klienta. Zebrane dane są poddawane analizie przez Microsoft przy użyciu narzędzi w lokalizacji Klienta, a następnie Microsoft dostarcza Klientowi raport zawierający wyniki takiej analizy oraz zalecenia dotyczące rozwiązywania zidentyfikowanych problemów.

Monitorowanie proaktywne: Dostarczanie technicznych narzędzi monitorowania procesów oraz zaleceń w zakresie dostosowania procesów zarządzania incydentami na serwerze Klienta. Pozwala Klientowi na tworzenie matryc incydentów, przeprowadzanie przeglądu najpoważniejszych incydentów oraz zbudowanie trwałego zespołu inżynierskiego.

Programy Proaktywnej Działalności (POP): Przeprowadzany wraz z personelem Klienta przegląd procesów planowania, projektowania, implementacji lub procesów operacyjnych według zalecanych przez Microsoft sposobów postępowania. Wykonywany na miejscu lub zdalnie przez pracownika Microsoft.

Program Oceny Ryzyka i Kondycji Jako Usługa (RAP as a Service): Zautomatyzowana ocena implementacji technologii Microsoft u Klienta, wykorzystująca dane gromadzone zdalnie. Microsoft analizuje zebrane dane, aby przygotować raport zawierający zalecenia dotyczące rozwiązania wykrytych problemów. Ta usługa jest dostępna do doręczenia na miejscu lub zdalnie.

Usługi optymalizacji

Typy usług optymalizacji	Pakiet	
	A	P
Usługi wdrożeniowe		+
Usługi Deweloperskie	+	+
Zarządzanie Usługami Informatycznymi	+	+
Usługi Zabezpieczeń	+	+

+ – dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Usługi Wdrożeniowe: usługi wsparcia w zakresie zastosowań mają pomóc Klientowi w ocenie zdolności modyfikowania, monitorowania i optymalizacji zmian w jego organizacji wynikających z nabycia technologii Microsoft. Dotyczy to pomocy podczas opracowywania i realizacji strategii Klienta względem adopcji w zakresie zmian odnoszących się do ludzi. Klienci mają dostęp do zasobów z wiedzą specjalistyczną i ogólną oraz powiązаныmi praktykami zalecanymi przez firmę Microsoft podczas wdrażania swojego programu.

Usługi Deweloperskie: Umożliwiają personelowi Klienta tworzenie, wdrażanie i obsługę aplikacji opartych na technologiach Microsoft.

Szczegółowe informacje dotyczące usług przeznaczone dla deweloperów: roczna ocena praktyk tworzenia aplikacji przez Klienta, która pomaga klientom stosować się do zalecanych wytycznych dotyczących tworzenia aplikacji i rozwiązań na platformach Microsoft.

Porady Techniczne dla deweloperów: Porady pomogą Klientowi w tworzeniu i opracowywaniu aplikacji na platformie Microsoft, integrujących technologie Microsoft i koncentrujących się na narzędziach i technologiach deweloperskich Microsoft. Porady sprzedawane są w formie godzin pracy określonych w Zamówieniu na Prace.

Zarządzanie Usługami Informatycznymi: Pakiet usług mających pomóc Klientowi w rozwoju dotychczasowego środowiska informatycznego za pomocą nowoczesnych metod zarządzania usługami zapewniających innowacyjność, elastyczność, jakość i oszczędności w zakresie kosztów operacyjnych. Usługi Nowoczesnego Zarządzania Usługami Informatycznymi mogą być dostarczane podczas sesji doradczych prowadzonych zdalnie lub na miejscu, lub warsztatów poświęconych optymalizacji procesów monitorowania, obsługi i zarządzania zdarzeniami pod kątem optymalizacji zarządzania dynamiką usług w chmurze podczas przenoszenia aplikacji lub usług do chmury. Usługi Zarządzania Usługami Informatycznymi mogą stanowić element

niestandardowego programu usług wsparcia dostępny za dodatkową opłatą i mogą być określone w Załączniku zgodnie z Zamówieniem na Usługi.

Usługi Zabezpieczeń: Portfolio rozwiązań bezpieczeństwa Microsoft koncentruje się na czterech obszarach: zabezpieczenia chmury i tożsamości, mobilność, zwiększona ochrona danych i zabezpieczenia infrastruktury. Dzięki usługom z tego zakresu Klient może dowiedzieć się, jak coraz lepiej chronić swoją infrastrukturę informatyczną, aplikacje i dane przed wewnętrznymi i zewnętrznymi zagrożeniami. Usługi Zabezpieczeń mogą stanowić element niestandardowego programu usług wsparcia dostępny za dodatkową opłatą i mogą być określone w Załączniku zgodnie z Zamówieniem na Usługi.

Usługi szkoleniowe

Typy usług szkoleniowych	Pakiet	
	A	P
Edukacja na żądanie	✓	✓
Transmisje	✓	✓
Sesje wykładowe	+	+
Warsztaty	+	+

✓ — dostępne w Pakiecie podstawowym.

+ - Dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Edukacja na żądanie: dostęp do zestawu materiałów szkoleniowych i laboratoriów online z biblioteki warsztatów opracowanej przez Microsoft.

Transmisje: dostęp do organizowanych przez Microsoft sesji edukacyjnych na żywo dostępnych w zakresie szerokiej gamy tematyki wsparcia i technologii Microsoft i prowadzonych zdalnie w trybie online.

Sesje wykładowe: Krótkie, interaktywne usługi, zazwyczaj jednodniowe sesje szkoleniowe mające postać wykładu lub lekcji praktycznych, dotyczące danego produktu oraz poruszające tematykę wsparcia, które są prowadzone przez pracownika Microsoft osobiście lub w trybie online.

Warsztaty: Zaawansowane sesje szkolenia technicznego, dostępne w zakresie szerokiej gamy tematyki wsparcia i technologii Microsoft i prowadzone przez pracownika Microsoft osobiście lub w trybie online. Warsztaty zakupuje się dla każdego biorącego udział użytkownika lub jako specjalną dostawę dla organizacji Klienta, zgodnie ze specyfikacją zawartą w Zamówieniu Usług. Bez uzyskania wyraźnej zgody Microsoft warsztaty nie mogą być nagrywane.

Dodatkowe usługi proaktywne

Dodatkowe rodzaje usług proaktywnych	Pakiet	
	A	P
Niestandardowe usługi proaktywne (usługi konserwacji, optymalizacji i edukacji)	+	+
Doradca ds. wsparcia technologicznego		✓
Proaktywny Akcelerator	+	+
Dedykowany inżynier	+	+

+ - Dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Niestandardowe usługi proaktywne: ukierunkowane zaangażowanie zasobów Microsoft do świadczenia usług pod kierunkiem Klienta, zarówno osobiście, jak i online, które to zasoby nie zostały w inny sposób opisane w niniejszym dokumencie. Dotyczy to usług konserwacji, optymalizacji i edukacji.

Doradca ds. wsparcia technologicznego (STA): Spersonalizowana usługa, która zapewnia ocenę technologii wspierającą cele biznesowe klienta, w tym m.in. optymalizację obciążenia pracą, wdrażanie lub wsparcie, świadczona przez pracownika Microsoft. Usługa ta może obejmować plan i wskazówki techniczne dostosowane do środowiska i celów biznesowych Klienta.

Proaktywny Akcelerator: Usługa Microsoft oparta na zasobach, obejmująca szereg działań, które pomogą Klientowi osiągnąć wynik techniczny lub biznesowy w oparciu o cele, pozwalająca na wyeliminowanie ryzyka wdrożenia, zwiększenie stanu dostępności lub optymalizację wydajności rozwiązania. Stosując podejście programowe, zasoby firmy Microsoft określą zestaw działań niezbędnych do zaangażowania, które mogą obejmować między innymi analizę luk w dopasowaniu, wprowadzenie, optymalizację, transfer wiedzy, walidację projektu i plan wdrożenia.

Dedykowany inżynier (DE): Dopracowane i ukierunkowane na wyniki rozwiązanie(-a) oparte na zalecanych przez firmę Microsoft wskazówkach i regułach, które pomagają przyspieszyć czas osiągnięcia wartości. Główny ekspert będzie ściśle współpracował z zespołem Klienta, aby zapewnić dogłębne wskazówki techniczne i w razie potrzeby wykorzystać innych ekspertów firmy Microsoft, aby pomóc we wdrożeniu lub optymalizacji rozwiązań Microsoft. W tym usługi obejmujące ocenę i planowanie, podnoszenie kwalifikacji i projektowanie, konfigurację i wdrożenie.

Inne Usługi proaktywne	Pakiet	
	A	P
Środki na Usługi proaktywne	+	+

Środki na Usługi proaktywne: wartość wymiennych usług podana w postaci środków w Zamówieniu na Prace. Takie środki mogą być wymieniane na jedną lub więcej dodatkowych usług opisanych w tym dokumencie, przy zastosowaniu przelicznika, udostępnionego przez przedstawiciela ds. Usług Microsoft danego Klienta. Po wybraniu dostępnej usługi dodatkowej, jej wartość zostanie potrącona z salda środków Klienta. Kwota zostanie zaokrąglona w górę do najbliższej jednostki.

Usługi Reaktywne

usługi reaktywne pomagają rozwiązywać problemy ze środowiskiem Microsoft u Klienta i zwykle są świadczone na wniosek Klienta. Następujące usługi reaktywne są świadczone według potrzeb w przypadku obecnie wspieranych produktów i usług online Microsoft, o ile w Zamówieniu na Prace nie postanowiono inaczej. Całe wsparcie reaktywne jest świadczone zdalnie.

Typy usług reaktywnych	Pakiet	
	A	P
Wsparcie doradcze	✓	✓
Wsparcie techniczne	✓	✓
Reaktywne zarządzanie wsparciem	✓	✓
Analiza przyczyn źródłowych	+	+
Dodatek do zarządzania wsparciem reaktywnym	+	+
Rozszerzone Dostarczanie Poprawek	✓	✓

✓ - dostępne w Pakiecie podstawowym.

+ — dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Wsparcie doradcze: świadczona telefonicznie pomoc dla specjalistów IT w kwestiach krótkoterminowych (tj. wymagających maksymalnie sześciu godzin) oraz nieplanowanych. Wsparcie doradcze może obejmować porady, wskazówki oraz transfer wiedzy, które mają na celu ułatwienie Klientowi implementację technologii Microsoft w taki sposób, który pozwala uniknąć typowych problemów dotyczących wsparcia i zmniejszyć ryzyko awarii systemu. Usługi doradcze nie obejmują porad w zakresie architektury oraz tworzenia i dostosowywania rozwiązań.

Wsparcie techniczne: ta pomoc w rozwiązywaniu problemów o określonych symptomach, które wystąpiły podczas używania produktów Microsoft, obejmuje rozwiązywanie konkretnych problemów, błędów wyświetlanych w komunikatach lub problemów z funkcjami, które nie działają zgodnie z założeniami.. Incydenty można zgłaszać przez Internet lub telefonicznie. Zgłoszenia pomocy w zakresie usług i produktów, które nie są objęte odpowiednim portalem wsparcia technicznego online, są zarządzane z portalu internetowego Microsoft Services.

Definicje wagi problemów i szacowane czasy reakcji Microsoft wyszczególniono w poniższej tabeli dotyczącej reakcji na incydenty. Termin „pierwsza odpowiedź na wezwanie” jest definiowany jako pierwszy nieautomatyczny kontakt przez telefon lub e-mail.

Na wniosek Klienta Microsoft będzie współpracować z dostawcami technologii będącymi osobami trzecimi, aby pomóc w rozwiązaniu złożonych problemów dotyczących współdziałania produktów pochodzących od wielu różnych dostawców. Jednak w takim przypadku odpowiedzialność z tytułu wsparcia technicznego produktu ponosi taki dostawca będący osobą trzecią.

Poziom wagi incydentu wyznacza poziom podjęcia działań przez Microsoft, wstępnie szacowane czasy reakcji oraz obowiązki Klienta. Klient jest odpowiedzialny za wskazanie wpływu na działalność jego organizacji w porozumieniu z Microsoft, a Microsoft za przypisanie odpowiedniego poziomu wagi incydentu. Podczas trwania incydentu Klient może poprosić o zmianę poziomu wagi incydentu, o ile wpływ na działalność tego wymaga.

Reakcja na incydenty w ramach pomocy technicznej na poziomie Advanced

Pomoc techniczna na poziomie Advanced	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Standardowy wpływ na działalność	<ul style="list-style-type: none"> • Umiarkowana utrata lub obniżenie jakości usług, jednakże praca może być kontynuowana mimo zakłóceń • Wymagana pomoc w ciągu czterech godzin 	<ul style="list-style-type: none"> • Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż cztery godziny robocze¹ • Prace realizowane tylko w godzinach roboczych¹ • Na wniosek Klienta praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu² 	<ul style="list-style-type: none"> • Podanie dokładnych informacji kontaktowych dotyczących osoby odpowiedzialnej za rozwiązanie problemu • Reakcja w ciągu 24 godzin • Jeśli Klient poprosi o pracę w systemie całodobowym, zobowiązuje się przeznaczyć odpowiednie zasoby na takie działania²
Krytyczny wpływ na działalność	<ul style="list-style-type: none"> • Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można 	<ul style="list-style-type: none"> • Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 1 godzina • Zasób ds. Sytuacji Krytycznych wyznaczony po 1 godzinie 	<ul style="list-style-type: none"> • Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu² • Powiadomienie i reakcja władz

Pomoc techniczna na poziomie Advanced	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
	<ul style="list-style-type: none"> kontynuować pracy Wymagana pomoc w ciągu 1 godziny 	<ul style="list-style-type: none"> Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu² 	<ul style="list-style-type: none"> kontrolujących zmiany w ciągu 4 godzin roboczych

¹ Godziny robocze to najczęściej godziny od 9:00 do 17:30 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy. Godziny robocze mogą różnić się nieznacznie w zależności od lokalizacji Klienta.

² Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może zmienić tryb pracy z systemu całodobowego.

Reakcja na incydenty w ramach pomocy technicznej na poziomie Performance

Pomoc techniczna na poziomie Performance	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Standardowy wpływ na działalność	<ul style="list-style-type: none"> Umiarkowana utrata lub obniżenie jakości usług, jednakże praca może być kontynuowana mimo zakłóceń Wymagana pomoc w ciągu czterech godzin 	<ul style="list-style-type: none"> Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż cztery godziny robocze¹ Prace realizowane tylko w godzinach roboczych¹ Na wniosek Klienta praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu² 	<ul style="list-style-type: none"> Jeśli Klient poprosi o pracę w systemie całodobowym, zobowiązuje się przeznaczyć odpowiednie zasoby na takie działania²
Krytyczny wpływ na działalność	<ul style="list-style-type: none"> Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można 	<ul style="list-style-type: none"> Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 30 minut Zasób ds. Sytuacji Krytycznych przydzielony w czasie nie dłuższym niż 30 minut 	<ul style="list-style-type: none"> Odpowiednia komunikacja z kadrą kierowniczą wyższego szczebla, na wniosek Microsoft Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia

Pomoc techniczna na poziomie Performance	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
	kontynuować pracy <ul style="list-style-type: none"> • Wymagana pomoc w ciągu 30 minut 	<ul style="list-style-type: none"> • Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu² • Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft i błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów produktowych³ • Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne 	całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu ² <ul style="list-style-type: none"> • Szybkie powiadomienie i reakcja

¹ Godziny robocze to najczęściej godziny od 9:00 do 17:30 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy. Godziny robocze mogą różnić się nieznacznie w zależności od lokalizacji Klienta.

² Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może zmienić tryb pracy z systemu całodobowego

³ Usługa jest niedostępna w niektórych lokalizacjach objętych usługami wsparcia lub w przypadku niektórych technologii Microsoft.

Reaktywne zarządzanie wsparciem: Reaktywne zarządzanie wsparciem pozwala nadzorować zgłoszenia incydentów wsparcia w celu doprowadzenia do ich terminowego rozwiązywania oraz wysokiej jakości świadczonego wsparcia technicznego. Zarządzanie świadczeniem usług będzie wykorzystywane do Reaktywnego zarządzania wsparciem w przypadku wszystkich zgłoszeń pomocy technicznej. Poniżej wymieniono usługi świadczone przez dział wsparcia odpowiedniego Pakietu podstawowego:

Zgodnie z tabelami powyżej dotyczącymi reakcji na incydenty w przypadku incydentów o standardowym i krytycznym wpływie na działalność usługa jest dostępna na wniosek Klienta w godzinach roboczych i jest świadczona przez pracownika Microsoft, który na prośbę może również udzielić aktualnych informacji o eskalacji. W przypadku incydentów o krytycznym wpływie na działalność proces rozszerzonej eskalacji jest automatycznie uruchamiany w ramach Pomocy technicznej na poziomie Advanced i Performance. Przydzielony pracownik Microsoft staje się następnie odpowiedzialny za zapewnienie pomocy technicznej, dostarczając Klientowi aktualnych informacji oraz planu działania.

W przypadku wydłużonych godzin świadczenia usług poza godzinami pracy można zakupić dodatkowe godziny Reaktywnego zarządzania wsparciem.

Analiza przyczyn źródłowych: Na wyraźny wniosek Klienta przesłany przed zamknięciem incydentu Microsoft może przeprowadzić usystematyzowaną analizę potencjalnych przyczyn konkretnego problemu lub serii powiązanych problemów. Klient jest zobowiązany współpracować z zespołem Microsoft i udostępnić odpowiednie dane, takie jak pliki dziennika, ścieżki połączeń sieciowych i inne dane diagnostyczne. Przeprowadzenie Analizy przyczyn źródłowych jest możliwe wyłącznie w przypadku niektórych technologii Microsoft i może się wiązać z dodatkową opłatą.

Dodatek do zarządzania wsparciem reaktywnym: Klient może zdecydować się na zakup dodatkowych godzin w celu zapewnienia Reaktywnego Zarządzania Wsparciem. Zasoby te będą działać zdalnie i świadczyć usługi w godzinach pracy w strefie czasowej uzgodnionej na piśmie. Usługi świadczone są w języku angielskim, a tam gdzie jest to możliwe, dostarczane w lokalnym języku używanym przez Klienta. Taka usługa jest uzależniona od dostępności zasobów Microsoft.

Zarządzanie świadczeniem usług

Zarządzanie Świadczeniem Usług (SDM) jest uwzględnione w usługach wsparcia technicznego, o ile nie stwierdzono inaczej w niniejszym dokumencie lub w Zamówieniu na Prace, i zależy od usług Pakietu podstawowego wykupionych przez Klienta. Dodatkowe usługi zarządzania świadczeniem usług zostaną dodane podczas zakupu dodatkowych usług lub rozszerzonych usług i rozwiązań.

Pomoc techniczna na poziomie Advanced i Performance: Usługi SDM są świadczone cyfrowo i przez wyznaczonego kierownika ds. satysfakcji klienta. Taka osoba może działać zdalnie lub u Klienta.

Szczegóły dotyczące zakresu Zarządzania usługami świadczonymi na miejscu

Następujące usługi SDM są dostępne w zależności od zakupionego Pakietu podstawowego:

Typy usług zarządzania świadczeniem usług	Pakiet	
	A	P
Włączenie organizacji klienta	✓	✓
Wskazówki dotyczące produktów, usług i zabezpieczeń Microsoft	✓	✓
Opracowanie programów i zarządzanie nimi	✓	✓
Dołączenie ujednoczonych usług wsparcia	✓	✓
Program udanego wdrożenia chmury	✓	✓
Zarządzanie relacjami ze ścisłym kierownictwem	✓	✓
Dodatek Zarządzanie świadczeniem usług	+	+

Typy usług zarządzania świadczeniem usług	Pakiet	
	A	P
Zarządzanie świadczeniem usług u Klienta	+	+

✓ - dostępne w Pakiecie podstawowym.

+ — dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Włączenie organizacji klienta: Wskazówki i informacje przekazane Administratorowi usług pomocy technicznej Klienta, dotyczące sposobu zarządzania wykorzystaniem Ujednoliconych Usług Wsparcia i przygotowujące Klienta do korzystania z cyfrowych i reaktywnych Ujednoliconych Usług Wsparcia.

Wskazówki dotyczące produktów, usług i zabezpieczeń Microsoft: Przekazywane Klientowi informacje o ważnych funkcjach i zmianach produktów i usług oraz biuletyny na temat bezpieczeństwa dla technologii Microsoft.

Opracowanie programów i zarządzanie nimi: Działania mające na celu zaplanowanie, zaproponowanie i zarządzanie usługami pomocy technicznej dla programów w całej organizacji, aby pomóc Klientowi w uzyskaniu większej wartości z inwestycji w technologie i usługi Microsoft.

Pomoc techniczna na poziomie Advanced i Performance: Firma Microsoft może zalecić szereg usług, które mają pomóc Klientowi osiągnąć kluczowe wyniki biznesowe i technologiczne, wykorzystać możliwości zawarte we wsparciu technicznym Pakietu podstawowego, a także dodatkowe usługi, które Klient może wykupić.

Dołączenie ujednoliconych usług wsparcia: Działania mające na celu wspieranie rozpoczęcia przez Klienta pracy z ujednoliconymi usługami wsparcia, w tym wprowadzenie i promowanie możliwości samoobsługi w internetowym portalu pomocy technicznej, co ma na celu zapewnienie terminowego wykorzystania przysługujących Klientowi ujednoliconych usług wsparcia.

Program udanego wdrożenia chmury: Usługi planowania i realizacji pomogą Klientowi osiągnąć konkretne wyniki w chmurze, dzięki czemu może skuteczniej zaimplementować, dostosować i osiągnąć korzyść z technologii chmury Microsoft.

Zarządzanie relacjami ze ścisłym kierownictwem: Zestaw działań gwarantujący dostosowanie zespołu pomocy technicznej Microsoft do priorytetów strategicznych organizacji Klienta i nawiązanie współpracy z kluczowymi decydentami biznesowymi i technologicznymi.

Dodatek Zarządzanie świadczeniem usług: Klient może wykupić dodatkowe, niestandardowe zasoby SDM, aby korzystać z usług zarządzania świadczeniem usług w ramach wstępnie zdefiniowanego zakresu, a które to zasoby nie są wyraźnie wyszczególnione w niniejszym dokumencie. Takie zasoby (pracownicy Microsoft) będą działać zdalnie lub u Klienta. Taka usługa jest też uzależniona od dostępności zasobów Microsoft.

Zarządzanie świadczeniem usług u Klienta: Klient może żądać od kierownika ds. satysfakcji klienta wizyt w swojej siedzibie, przy czym mogą się one wiązać z dodatkową opłatą za każdą wizytę. Taka usługa jest uzależniona od dostępności zasobów Microsoft. W przypadku dostawy na miejsce zastosowanie mają poniższe ograniczenia.

2.3 Rozszerzone usługi i rozwiązania

oprócz usług dostępnych w ramach Pakietu podstawowego oraz usług dodatkowych Klient może zakupić następujące rozszerzone usługi i rozwiązania. Rozszerzone usługi i rozwiązania są dostępne za dodatkową opłatą i są zdefiniowane w Załączniku do Zamówienia na Prace.

Usługa	Pakiet	
	A	P
Rozszerzony dedykowany inżynier	+	+
Szybkie Reagowanie	+	+
Zarządzanie wydarzeniami Azure	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+
Usługa Developer Support	+ ¹	+ ¹
GitHub Engineering Direct	+	+
Wsparcie dla Mission Critical	+	+
Usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa	+	+

+ - dodatkowa usługa, którą można wykupić.

+¹ - Dodatkowa usługa, którą można wykupić w ograniczonej ilości.

Rozszerzony dedykowany inżynier

Rozszerzony dedykowany inżynier (EDE): Niestandardowa usługa, która zapewnia klientom głębokie i ciągle zaangażowanie techniczne, oferując złożone scenariusze. Oferta ta została opracowana w celu dopasowania do potrzeb i wyników klienta poprzez zapewnienie dedykowanego inżyniera, który zdobędzie dogłębną wiedzę na temat środowiska lub rozwiązania klienta i będzie wspierać cele biznesowe klienta, w tym między innymi optymalizację obciążenia pracą, wdrażanie lub wsparcie.

Usługi EDE można wykupić w postaci wstępnie zdefiniowanej oferty lub ustalonego bloku godzin pracy, które można przeznaczyć na świadczenie ukierunkowanych usług proaktywnych.

W przypadku zakupu bloku godzinowego godziny usługi EDE będą potrącane z łącznej puli godzin zakupionych przez Klienta w miarę ich wykorzystywania i świadczenia.

Wstępnie zdefiniowane oferty EDE są dostosowane do środowiska Klienta i pozwalają osiągnąć pożądane wyniki. Oferty te obejmują wymagane wstępnie zdefiniowane usługi proaktywne.

Usługi EDE skupiają się na następujących obszarach:

- Pomoc w zachowaniu dokładnej znajomości bieżących i przyszłych wymagań biznesowych Klienta oraz konfiguracji jego środowiska informatycznego w celu optymalizacji wydajności

- Dokumentowanie i udostępnianie Klientowi zaleceń dotyczących wykorzystania materiałów związanych z usługami wsparcia technicznego (np. przegląd możliwości wsparcia, sprawdzanie kondycji, warsztaty czy programy oceny ryzyka)
- Pomoc w zapewnieniu spójności między wdrożeniami i procesami związanymi z utrzymaniem systemów Klienta a planowanymi oraz bieżącymi wdrożeniami technologii Microsoft
- Zwiększenie umiejętności technicznych i operacyjnych pracowników działu informatycznego Klienta
- Rozwój i wdrażanie strategii zapobiegających powstawaniu incydentów i zwiększających dostępność systemów Klienta opierających się na technologii Microsoft
- Pomoc w ustaleniu przyczyn źródłowych powtarzających się problemów i sformułowanie zaleceń w celu zapobiegnięcia powstawaniu kolejnych zakłóceń w funkcjonowaniu wybranych technologii Microsoft

Bez względu na formę zakupu EDE, zasoby będą przydzielane zgodnie z ustaleniami poczynionymi między stronami podczas spotkania inicjującego. Ustalenia te zostaną udokumentowane w Planie Świadczenia Usług Klienta. Dla klientów z wielu krajów do EDE należy przypisać lokalizację w momencie zawierania umowy

Wymagania i ograniczenia dla poszczególnych rozwiązań

- Aby korzystać z Usług EDE, Klient musi posiadać aktywną umowę dotyczącą Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft. Jeśli umowa Klienta dla usług Microsoft Unified Support wygaśnie lub zostanie wypowiedziana, wówczas Usługa EDE przestanie być świadczona z datą takiego wygaśnięcia bądź wypowiedzenia umowy Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft.
- Usługi EDE są dostępne w standardowych godzinach roboczych (09:00 do 17:30 czasu lokalnego, z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy).
- Usługi EDE obejmują określone produkty i technologie Microsoft wybrane przez Klienta i wymienione w Zamówieniu na Prace.
- Usługi EDE są świadczone w pojedynczej, wyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia, która jest wskazana w Zamówieniu na Prace.

Azure Rapid Response

Azure Rapid Response: Usługi Azure Rapid Response obejmują przyspieszone wsparcie w zakresie usług chmurowych poprzez przekierowanie zgłoszeń do ekspertów technicznych i w razie konieczności zapewnienie ścieżki eskalacji zespołom ds. usług w chmurze.

W celu uzyskania dostępu do usług Azure Rapid Response w ramach elementów platformy Microsoft Azure należy przesłać zgłoszenie za pośrednictwem właściwego portalu usług w chmurze. Zlecenia usług Wsparcia Technicznego będą kierowane bezpośrednio do kolejki Azure Rapid Response obsługiwanej przez wyznaczony zespół inżynierów biegłych w zakresie systemu usług w chmurze. Aby ten zespół posiadał podstawową wiedzę na temat wdrożenia, należy przedstawić dokumentację dotyczącą podstawowego wdrożenia i topologii bazy danych, a także, w miarę dostępności, plany dotyczące skalowania i plany równoważenia obciążeń. Chociaż incydenty mogą wymagać udziału standardowych specjalistów ds. pomocy technicznej dla produktu w celu rozwiązania problemu, główną odpowiedzialność za incydenty przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku ponosi zespół Azure Rapid Response.

W przypadku elementów platformy Microsoft Azure opcje czasu udzielenia wsparcia technicznego są przedstawione w tabeli poniżej i zastępują oczekiwany czas dostarczenia wsparcia technicznego określony w Pakiecie bazowym. Usługa Azure Rapid Response nie obejmuje Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Usług Komunikacyjnych Azure, Universal Print, Test base for M365 ani Microsoft Mesh.

Możliwość zakupu usługi Azure Rapid Response zależy od dostępności zasobów. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności, należy skonsultować się z kierownikiem ds. satysfakcji klienta.

Waga problemu i sytuacja wymagająca usługi Azure Rapid Response	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<p>Krytyczny wpływ na działalność</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można kontynuować pracy • Wymagana pomoc w ciągu 15 minut 	<p>Pierwsza odpowiedź na wezwanie w czasie nie dłuższym niż 15 minut</p> <p>Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu¹</p> <p>Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft²</p> <p>Błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów ds. usług w chmurze</p> <p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne</p>	<p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Klienta na naszą prośbę</p> <p>Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu¹</p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p>

¹ Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może zmienić tryb pracy z systemu całodobowego

² Wsparcie Techniczne w zakresie usług Azure Rapid Response jest dostępne w języku angielskim i japońskim.

Zarządzanie wydarzeniami Azure

Zarządzanie wydarzeniami Microsoft Azure („AEM“): AEM zapewnia ulepszone wsparcie proaktywne i reaktywne podczas krytycznych zdarzeń dla klientów.

Wchodzące w zakres tej oferty krytyczne zdarzenie biznesowe definiuje się jako krótki, oczekiwany przez klienta okres dużego wpływu na działalność biznesową i/lub szczytowego zapotrzebowania u klienta, wymagający wyższego poziomu dostępności i wydajności usług. Krytyczne zdarzenia biznesowe mogą być objęte ciągłą reaktywną ochroną do 5 dni kalendarzowych; klienci mogą zdecydować się na zakup tyłu krytycznych zdarzeń biznesowych, ile jest wymagane do prowadzenia i pokrycia całego czasu trwania przewidywanego zapotrzebowania, jeśli jest on dłuższy niż 5 kolejnych dni kalendarzowych.

Zarządzanie wydarzeniami Azure zależy od dostępności zasobów. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności, prosimy skonsultować się z kierownikiem ds. satysfakcji klienta swojego klienta. Wsparcie nie będzie świadczone z wyjątkiem krytycznych zdarzeń biznesowych, które zostały zaplanowane z wyprzedzeniem i potwierdzone na piśmie co najmniej 8 tygodni kalendarzowych przed rozpoczęciem zdarzenia, chyba że firma Microsoft wyrazi na to zgodę. Firma Microsoft może według własnego uznania ograniczyć zakres oceny przed zdarzeniem, jeśli zdecyduje się zaakceptować zdarzenie z krótszym wyprzedzeniem.

AEM obsługuje krytyczne zdarzenia biznesowe wykorzystujące podstawowe usługi Microsoft Azure. Każde zdarzenie obejmuje jedno rozwiązanie Azure. Jeśli wsparcie jest wymagane dla wielu rozwiązań Azure, klient musi zakupić dodatkowe zdarzenia. Rozwiązanie Azure definiuje się jako zestaw subskrypcji Azure i zasobów Azure, które łączą się, dając wspólny rezultat biznesowy, w celu dostarczania klientom produktów lub usług. Firma Microsoft oceni rozwiązanie klienta w okresie oceny przed zdarzeniem i poinformuje klienta o zidentyfikowanym ryzyku na piśmie.

W ramach działań przed zdarzeniem firma Microsoft:

- Oceni i zapozna się z rozwiązaniem Klienta
- Zidentyfikuje możliwe problemy i zagrożenia wpływające na czas pracy i stabilność
- Przeprowadzi przeglądy wydajności i odporności na platformie Azure

Firma Microsoft dostarczy pisemną dokumentację wyników swojej oceny, w tym działań mających na celu ograniczenie możliwych zagrożeń, które mają wpływ na czas pracy i stabilność.

W przypadku usług chmurowych Azure, w trakcie zdarzenia wnioski o usługi związane z incydentami dotyczące zdarzenia należy zgłaszać za pośrednictwem portalu Microsoft Azure, uwzględniając AEM w opisie przypadku.

Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<p>Krytyczny wpływ na działalność</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można kontynuować pracy • Wymagana pomoc w ciągu 15 minut 	<p>Pierwsza odpowiedź na wezwanie w ciągu 15 minut lub krócej i szybka eskalacja w ramach Microsoft²</p> <p>Zasób ds. Sytuacji Krytycznych przydzielony w czasie nie dłuższym niż 30 minut.</p> <p>Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu¹</p>	<p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Klienta na naszą prośbę</p> <p>Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu¹</p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p>

	<p>Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft i błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów produktowych</p> <p>Zaangażowanie inżynierów wsparcia, którzy posiadają wiedzę na temat konfiguracji rozwiązania. Tam, gdzie ma to zastosowanie, inżynierowie ci mogą pomóc i usprawnić proces zarządzania incydentami</p> <p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne</p>	
--	---	--

¹ Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może zmienić tryb pracy z systemu całodobowego.

² Wsparcie Techniczne w zakresie UEM jest dostępne tylko w języku angielskim

Microsoft przedstawi podsumowanie po zdarzeniu wszystkich spraw otwartych w oknie wsparcia reaktywnego i zapewni ich rozwiązanie.

W przypadku Microsoft Cloud dla klientów detalicznych:

Zarządzanie wydarzeniami w przypadku Microsoft Cloud dla klientów detalicznych zapewnia rozszerzone wsparcie proaktywne i reaktywne podczas obsługi krytycznych zdarzeń biznesowych klientów korzystających z Microsoft Cloud dla klientów detalicznych.

Ta oferta obsługuje tylko zdarzenia klientów, którzy zakupili licencję Microsoft Cloud dla klientów detalicznych. Ta oferta będzie obsługiwać tylko następujące rozwiązania Microsoft Cloud dla klientów detalicznych: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, dodatek POS, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (w wersji podglądu – nazwa może ulec zmianie), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse Analytics. Warunki dotyczące wymienionych rozwiązań są okresowo publikowane przez firmę Microsoft na stronie <http://microsoft.com/licensing/contracts> (lub na innej stronie, którą wskaże firma Microsoft).

Wchodzące w zakres tej oferty krytyczne zdarzenie biznesowe definiuje się jako krótki, oczekiwany przez klienta okres dużego wpływu na działalność biznesową i/lub szczytowego zapotrzebowania u klienta, wymagający wyższego poziomu dostępności i wydajności usług. Krytyczne zdarzenia biznesowe mogą być objęte ciągłą reaktywną ochroną do 5 dni kalendarzowych; klienci mogą zdecydować się na zakup tylu krytycznych zdarzeń biznesowych, ile jest wymagane do prowadzenia i pokrycia całego czasu trwania przewidywanego zapotrzebowania, jeśli jest on dłuższy niż 5 kolejnych dni kalendarzowych.

Ta oferta zależy od dostępności zasobów. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności, prosimy skontaktować się z kierownikiem ds. satysfakcji klienta swojego klienta. Wsparcie nie będzie świadczone z wyjątkiem krytycznych zdarzeń biznesowych, które zostały zaplanowane z wyprzedzeniem i potwierdzone na piśmie co najmniej 8 tygodni kalendarzowych przed rozpoczęciem zdarzenia.

Firma Microsoft oceni rozwiązanie klienta w okresie oceny przed zdarzeniem i poinformuje klienta o zidentyfikowanym ryzyku na piśmie.

W ramach działań przed zdarzeniem firma Microsoft:

- Oceni i zapozna się z rozwiązaniem Klienta wskazanym powyżej
- Zidentyfikuje możliwe problemy i zagrożenia wpływające na czas pracy i stabilność
- Przeprowadzi przegląd wydajności i odporności na platformie Azure
- Udzieli wskazówek dotyczących najlepszych praktyk branżowych w zakresie wyznaczonych zasobów technicznych i operacyjnych

Firma Microsoft dostarczy pisemną dokumentację wyników swojej oceny, w tym zalecanych działań i branżowych najlepszych rozwiązań mających na celu ograniczenie możliwych zagrożeń i problemów, które mają wpływ na czas pracy i stabilność.

Jeśli zdarzenie obejmuje usługę chmurową Azure, w trakcie zdarzenia wnioski o usługi związane z incydentami dotyczące zdarzenia dla rozwiązań Azure należy zgłaszać za pośrednictwem portalu Microsoft Azure, uwzględniając AEM w opisie przypadku.

Jeśli zdarzenie obejmuje rozwiązanie chmurowe D365 lub M365, w trakcie zdarzenia wnioski o usługi związane z incydentami dotyczące zdarzenia dla tych rozwiązań należy zgłaszać za pośrednictwem Centrum rozwiązań, w tym wybrać produkt, w którym wystąpił problem, oraz zgodnie z planem wsparcia „Zdarzenie D365” w przypadku wniosków związanych z D365.

W przypadku produktów Azure:

Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<p>Krytyczny wpływ na działalność</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można kontynuować pracy • Wymagana pomoc w ciągu 15 minut 	<p>Pierwsza odpowiedź na wezwanie w ciągu 15 minut lub krócej i szybka eskalacja w ramach Microsoft²</p> <p>Zasób ds. Sytuacji Krytycznych przydzielony w czasie nie dłuższym niż 30 minut.</p> <p>Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu¹</p>	<p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Klienta na naszą prośbę</p> <p>Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu¹</p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p>

	<p>Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft i błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów produktowych</p> <p>Zaangażowanie inżynierów wsparcia, którzy posiadają wiedzę na temat konfiguracji rozwiązania. Tam, gdzie ma to zastosowanie, inżynierowie ci mogą pomóc i usprawnić proces zarządzania incydentami</p> <p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne</p>	
--	---	--

¹ Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może zmienić tryb pracy z systemu całodobowego.

² Wsparcie Techniczne w zakresie AEM jest dostępne tylko w języku angielskim

W przypadku wszystkich innych produktów reakcje na incydenty będą dopasowane do poniższych zasad:

Pomoc techniczna na poziomie Advanced	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<p>Standardowy wpływ na działalność</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Umiarkowana utrata lub obniżenie jakości usług, jednakże praca może być kontynuowana mimo zakłóceń • Wymagana pomoc w ciągu czterech godzin 	<ul style="list-style-type: none"> • Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż cztery godziny robocze¹ • Prace realizowane tylko w godzinach roboczych¹ • Na wniosek Klienta praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu² 	<ul style="list-style-type: none"> • Podanie dokładnych informacji kontaktowych dotyczących osoby odpowiedzialnej za rozwiązanie problemu • Reakcja w ciągu 24 godzin • Jeśli Klient poprosi o pracę w systemie całodobowym, zobowiązuje się przeznaczyć odpowiednie zasoby na takie działania²

Pomoc techniczna na poziomie Advanced	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Krytyczny wpływ na działalność	<ul style="list-style-type: none"> Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można kontynuować pracy Wymagana pomoc w ciągu 1 godziny 	<ul style="list-style-type: none"> Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 1 godzina Zasób ds. Sytuacji Krytycznych wyznaczony po 1 godzinie Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu² 	<ul style="list-style-type: none"> Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu² Powiadomienie i reakcja władz kontrolujących zmiany w ciągu 4 godzin roboczych

¹ Godziny robocze to najczęściej godziny od 9:00 do 17:30 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy. Godziny robocze mogą różnić się nieznacznie w zależności od lokalizacji Klienta.

² Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może zmienić tryb pracy z systemu całodobowego.

Reakcja na incydenty w ramach pomocy technicznej na poziomie Performance

Pomoc techniczna na poziomie Performance	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Standardowy wpływ na działalność	<ul style="list-style-type: none"> Umiarkowana utrata lub obniżenie jakości usług, jednakże praca może być kontynuowana mimo zakłóceń Wymagana pomoc w ciągu czterech godzin 	<ul style="list-style-type: none"> Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż cztery godziny robocze¹ Prace realizowane tylko w godzinach roboczych¹ Na wniosek Klienta praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu² 	<ul style="list-style-type: none"> Jeśli Klient poprosi o pracę w systemie całodobowym, zobowiązuje się przeznaczyć odpowiednie zasoby na takie działania²

Pomoc techniczna na poziomie Performance	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Krytyczny wpływ na działalność	<ul style="list-style-type: none"> Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można kontynuować pracy Wymagana pomoc w ciągu 30 minut 	<ul style="list-style-type: none"> Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 30 minut Zasób ds. Sytuacji Krytycznych przydzielony w czasie nie dłuższym niż 30 minut Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu² Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft i błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów produktowych³ Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne 	<ul style="list-style-type: none"> Odpowiednia komunikacja z kadra kierowniczą wyższego szczebla, na wniosek Microsoft Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu² Szybkie powiadomienie i reakcja

¹ Godziny robocze to najczęściej godziny od 9:00 do 17:30 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy. Godziny robocze mogą różnić się nieznacznie w zależności od lokalizacji Klienta.

² Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może zmienić tryb pracy z systemu całodobowego

³ Usługa jest niedostępna w niektórych lokalizacjach objętych usługami wsparcia lub w przypadku niektórych technologii Microsoft.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: zapewnia rozszerzone wsparcie dla głównych obciążeń najemców produkcyjnych Microsoft Office 365, które obejmuje priorytetowy dostęp do zespołu inżynierów Office

365. Ta usługa będzie dostępna dla wymienionych najemców, za dodatkową opłatą i jest zdefiniowana w Załączniku do Zamówienia na Usługi.

Usługa Developer Support

Usługa Developer Support: Zapewnia większy dostęp do proaktywnej pomocy technicznej w oparciu o dokładną znajomość technologii chmurowych i wiedzę na temat produktu w trakcie całego cyklu tworzenia aplikacji. Jest ona przeznaczona dla deweloperów, którzy tworzą, wdrażają i obsługują aplikacje na platformie Microsoft.

Usługa Developer Support zapewnia kompleksowe wsparcie, dostarczając klientom architekturę w chmurze, ocenę podatności na zagrożenia, rozwiązania ALM/DevOps, cykl projektowania zabezpieczeń, przegląd kodu, wydajność i monitorowanie, modernizację aplikacji, wdrożenie Internetu rzeczy (IoT), zarządzanie Internetem rzeczy, szkolenia i testy. Usługa Developer Support jest dostępna za dodatkową opłatą.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: Zapewnia klientom priorytetowy dostęp do wyznaczonego zespołu pomocy technicznej GitHub i wskazanego inżyniera ds. niezawodności usług dla klientów GitHub (CRE), który dokładnie zna środowisko GitHub Klienta. Ponadto, częścią oferty GitHub Engineering Direct są także kwartalne przeglądy, w tym proaktywne wskazówki oparte na kontrolach kondycji i analizie potwierdzeń.

Wsparcie dla Mission Critical

Wsparcie dla Mission Critical: Usługa zapewnia wyższy poziom wsparcia dla określonego zestawu produktów Microsoft i Usług Online, które wchodzi w skład rozwiązania o znaczeniu krytycznym dla działalności Klienta, zgodnie ze specyfikacją w Zamówieniu na Prace. Usługa Mission Critical (SfMC) zapewnia niestandardowy program usług wsparcia technicznego i jest dostępna za dodatkowym wynagrodzeniem, zgodnie z postanowieniami Załącznika do Zamówienia na Prace. Aby korzystać z Usług SfMC, Klient musi posiadać aktywną umowę dotyczącą Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft. Jeśli umowa Klienta dla Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft wygaśnie lub zostanie wypowiedziana, wówczas Usługa SfMC przestanie być świadczona z datą takiego wygaśnięcia bądź wypowiedzenia umowy Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft.

Rozszerzone rozwiązania z zakresu cyberbezpieczeństwa

Rozszerzone rozwiązania z zakresu cyberbezpieczeństwa: zapewniają specjalistyczną pomoc w zakresie cyberbezpieczeństwa, zarówno w sytuacjach reaktywnych, jak i proaktywnych („Usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa”). Usługi te pomagają zmniejszyć ryzyko ukierunkowanych cyberataków, lepiej przygotować się na sytuacje kryzysowe związane z bezpieczeństwem lub przeprowadzić dochodzenie i powstrzymać aktywne naruszenie bezpieczeństwa. Dodatkowe informacje dotyczące Usług wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa można uzyskać za pośrednictwem kierownika ds. satysfakcji klienta (CSAM).

Usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa można zakupić jako jedną lub więcej z wstępnie zdefiniowanych poniżej ofert. W przypadku sprzedaży w postaci bloku godzin w ramach wstępnie zdefiniowanej oferty godziny usług wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa są odliczane od łącznej liczby zakupionych godzin w miarę ich wykorzystania i realizacji.

Usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa są identyfikowane jako proaktywne lub reaktywne. Bez względu na formę zakupu proaktywnych Rozwiązań wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa, zasoby będą przydzielane zgodnie z ustaleniami poczynionymi między stronami podczas spotkania inicjującego. Ustalenia te zostaną udokumentowane w Planie Świadczenia Usług Klienta.

Wymagania i ograniczenia dla poszczególnych rozwiązań

- Aby korzystać z Usług wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa, Klient musi posiadać aktywną umowę dotyczącą usług Microsoft Unified Support. Jeśli umowa Klienta dla usług Microsoft Unified Support wygaśnie lub zostanie wypowiedziana, wówczas Usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa przestaną być świadczone z datą takiego wygaśnięcia bądź wypowiedzenia umowy Microsoft Unified Support.
- Wszystkie Usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa mają minimalny czas trwania pięciu (5) dni. Wyjątek stanowią „Warsztaty – Ćwiczenia z zakresu bezpieczeństwa i reagowania kryzysowego”, w których okres ten wynosi trzy (3) dni i „Jednodniowe zdalne reagowanie na incydenty związane z cyberbezpieczeństwem”, czyli usługa jednodniowa, 32-godzinna. Do realizacji zakontraktowania mogą być wymagane dodatkowe dni. Firma Microsoft będzie współpracować z Klientem w celu określenia dodatkowych dni, które należy zakupić w ilościach po pięć (5) dni (osiem (8) godzin dziennie)
- Usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa są dostępne w godzinach pracy (w godzinach od 08:00 do 17:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy i weekendów).
- Usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa obejmują określone produkty i technologie Microsoft wybrane przez Klienta i wymienione w Zamówieniu na Prace.
- Usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa są świadczone w pojedynczej, wyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia, która jest wskazana w Zamówieniu na Prace.
- Usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa są świadczone zdalnie, chyba że są świadczone jako usługa na miejscu albo wcześniej uzgodniono inaczej na piśmie. W przypadku wizyt, które zostały wspólnie uzgodnione i nie były opłacone z góry, Microsoft wystawi Klientowi fakturę za uzasadnione ekonomicznie koszty podróży i wydatki.
- Usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa są świadczone wyłącznie w języku angielskim.
- Firma Microsoft polega na możliwości sprawdzenia punktów końcowych Klienta pod kątem obecności wrogiej aktywności za pomocą narzędzi opisanych poniżej (w tym systemów zastrzeżonych firmy Microsoft). Zdolność firmy Microsoft do osiągnięcia celów klienta zależy od tego, czy klient prawidłowo i w pełni wdroży te narzędzia. Informacje wykryte podczas zakontraktowania mogą dać podstawę do zapotrzebowania na dodatkowe narzędzia.

Usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa będą świadczone na rzecz Klienta przez zespół zasobów wsparcia firmy Microsoft, który mogą obejmować:

- kierownika ds. klienta w ramach ujednoliconych usług wsparcia („CSAM”);
- zespół ekspertów ds. bezpieczeństwa firmy Microsoft („Inżynierzy”) posiadający dogłębną wiedzę na temat cyberbezpieczeństwa i reagowania na incydenty; oraz
- wyspecjalizowanych inżynierów ds. klientów firmy Microsoft w wyjątkowych okolicznościach, gdzie mogą być potrzebne specyficzne zestawy umiejętności.

Sposób postępowania:

- W przypadku scenariuszy reaktywnych:
 - o Otwórz zgłoszenie wsparcia reaktywnego za pośrednictwem portali internetowych lub telefonu, zwracając uwagę na potencjalne naruszenie zabezpieczeń
 - o Przeprowadzone zostanie wstępne dochodzenie i, w razie potrzeby, może być zalecane pełne badanie środowiska.
 - o Firma Microsoft będzie korzystać z różnych strategii i metod w celu realizacji usług reaktywnych w zależności od charakteru incydentu. Firma Microsoft będzie konsultować się z Klientem na początku dochodzenia w celu określenia początkowych celów, a następnie regularnie w trakcie zakontraktowania w celu omówienia aktualizacji tych celów i innych decyzji związanych z dochodzeniem. Klient będzie podejmował wszelkie istotne decyzje dotyczące strategii dochodzenia. Usługi reaktywne firmy Microsoft mogą obejmować wykonywanie przez firmę Microsoft działań określonych w poniższej tabeli, jednak Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że w ramach świadczenia usług reaktywnych firma Microsoft może odpowiednio zmodyfikować swoje podejście, aby pomóc Klientowi w zbadaniu potencjalnego naruszenia bezpieczeństwa:

Usługa	Zakres ogólny („obszary objęte zakresem”)
Incydent związany z cyberbezpieczeństwem Odpowiedź	<p>Zdalne, reaktywne badanie lokalnych środowisk Windows po naruszeniu bezpieczeństwa. Ocena obejmuje stacje robocze, serwery i kontrolery domen, a także środowiska Linux według wyłącznego uznania zakontraktowanego zespołu.</p> <p>Ocena zapewnia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poszukiwanie zagrożeń i analizę kryminalistyczną maszyn będących przedmiotem zainteresowania • Odtwarzanie podejrzanych plików • Niestandardową analizę zagrożeń • Ocenę konfiguracji zabezpieczeń usługi Active Directory

<ul style="list-style-type: none"> • Wskazówki dotyczące kroków ograniczających w aktywnych scenariuszach ataku, jeśli opcja ma zastosowanie 	<p>Opcja dostępna również jako „Jednodniowe zdalne reagowanie na incydenty związane z cyberbezpieczeństwem”, która jest jednodniowym zakontraktowaniem o tym samym zakresie i działaniach z tym samym zespołem składającym się z 4 osób, tylko przez 8 godzin. Opcję można kupić z wyprzedzeniem, w ramach zaliczki.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Uwaga: Wsparcie techniczne u Klienta dostępne, jeśli klient zakupi produkt „Reagowanie na incydenty związane z cyberbezpieczeństwem – u Klienta” i zależy od dostępności zasobów.</i>
---	---

<p>Office 365 – Zdarzenie Odpowiedź</p>	<p>Zdalne, reaktywne badanie środowisk Office 365/Azure AD (AAD), w tym jednego dzierżawcy O365 po naruszeniu bezpieczeństwa.</p> <p>Ocena zapewnia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dochodzenie dotyczące podejrzewanych użytkowników i potencjalnie zagrożonych kont • Badanie kluczowych punktów danych w usługach O365 • Ocena komponentów bezpieczeństwa architektury O365 • Zalecenia dotyczące zarządzania ryzykiem w celu ochrony usług O365 • Niestandardowy profil zagrożeń użytkowników wysokiego ryzyka • Wskazówki dotyczące kroków ograniczających w aktywnych scenariuszach ataku, jeśli opcja ma zastosowanie
--	--

<p>Działania w zakresie cyberbezpieczeństwa Usługa</p>	<p>Zdalna, proaktywna ocena stanu zagrożenia i przegląd stanu bezpieczeństwa. Ocena obejmuje stacje robocze, serwery i kontrolery domen obsługiwane przez Defender for Endpoint (MDE) i Defender for Identity (MDI).</p> <p>Ocena zapewnia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ograniczona analiza kryminalistyczna maszyn będących przedmiotem zainteresowania • Analiza podejrzanych plików • Niestandardową analizę zagrożeń • Ocenę konfiguracji zabezpieczeń usługi Active Directory
---	---

<p>Warsztaty – Ćwiczenia z zakresu bezpieczeństwa i reagowania kryzysowego</p>	<p>Zdalny, proaktywny warsztat, zapewniający trzy (3) dni interaktywnych zajęć w klasie w celu zrozumienia sytuacji kryzysowych związanych z bezpieczeństwem oraz sposobu reagowania w przypadku naruszenia bezpieczeństwa.</p>
---	---

Elementy dostarczane

Dla „Warsztaty – Ćwiczenia z zakresu bezpieczeństwa i reagowania kryzysowego”:

- Cyfrowy skoroszyt uczestnika

W przypadku wszystkich innych elementów:

- Na żądanie, dokument „podsumowanie” w formacie Microsoft PowerPoint, przygotowany przez zespół ds. realizacji, podsumowujący kluczowe ustalenia badawcze, które mogą obejmować ocenę ryzyka i/lub zalecenia dotyczące korekt;
- Prezentacja wstępna dla Klienta w celu ustnego przekazania elementów opisanych w podsumowaniu
- Jeśli jest to technicznie możliwe i istnieją dane pomocnicze, dokument zawierający harmonogram identyfikujący i dokumentujący lokalizację odpowiednich danych pomocniczych i plików analizowanych w trakcie zakontraktowania.

Realizowane również w ramach „Reagowania na incydenty związane z cyberbezpieczeństwem” i „Działań w zakresie cyberbezpieczeństwa”:

- Pulpit nawigacyjny Microsoft PowerBI zawierający informacje techniczne dotyczące wyników, z wyjątkiem rzadkich okoliczności, w których nie można go wygenerować z przyczyn technicznych.

Elementy dostarczane (zgodnie z powyższą definicją) zostaną dostarczone w ciągu dziesięciu (10) dni kalendarzowych od zakończenia zakontraktowania w ramach reagowania na incydenty związane z cyberbezpieczeństwem, chyba że Klient zdecyduje się nie zaakceptować elementów dostawy. Decyzja Klienta o niezaakceptowaniu Elementów dostarczanych nie wynika w żadnym wypadku z winy firmy Microsoft, a zobowiązanie firmy Microsoft do dostarczenia Elementów(y) dostawy wygasa po upływie 10 dni kalendarzowych od ostatniego dnia zakontraktowania, chyba że firma Microsoft i Klient wspólnie uzgodnią inaczej.

Usługi nieobjęte Zakresem

Firma Microsoft będzie świadczyć Usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa z zachowaniem profesjonalnej ostrożności i umiejętności; jednak żadne z postanowień Umowy nie stanowi gwarancji, że Usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa będą wykrywać lub identyfikować wszystkie zagrożenia bezpieczeństwa lub sieci, luki w zabezpieczeniach lub włamania, odszyfrowywać lub odzyskiwać dane, przywracać operacje lub zwracać kontrolę nad systemami Klienta, w których doszło do nieuprawnionego dostępu lub kontroli. Każdy obszar, który nie został wyraźnie wymieniony w punkcie „Obszary objęte zakresem”, jest nieobjęty zakresem. Zakres Usług w zakresie cyberbezpieczeństwa nieobjętych zakresem obejmuje między innymi:

- Analizę urządzeń sieciowych
- Wszechstronną analizę punktów końcowych korzystających ze starszych (nieobsługiwanych) systemów operacyjnych
- Obsługę odszyfrowywania zaszyfrowanych plików lub hostów, w tym dostarczanie niestandardowych deszyfratorów
- Atrybut atakującego, w tym jego tożsamość, motyw lub pochodzenie

- Licencje na produkty (firmy Microsoft lub innych firm), z wyjątkiem prób produktów, w zależności od dostępności
- Sprzęt używany podczas analizy
- Stałe czyli ciągłe monitorowanie bezpieczeństwa, monitorowanie po zakończeniu Zamówienia na Prace i/lub monitorowanie poza standardowymi godzinami pracy, w godzinach od 8:00 do 17:00 czasu pacyficznego (lub wg innej strefy czasowej uzgodnionej wspólnie).
- Przegląd kodu źródłowego
- Projektowanie technicznych i/lub architektonicznych systemów IT
- Pomoc w postępowaniu sądowym lub usługi wsparcia, w tym zeznania ekspertów lub wszelkie prace mające na celu spełnienie standardów dowodowych w zakresie dopuszczalności prawnej w sądzie
- Bezpieczeństwo aplikacji biznesowych
- Zarządzanie projektami w ramach poszczególnych projektów
- Czynności testowe
- Odkrywanie zasobów i spis
- Przygotowanie dokumentów RFI lub RFP dla indywidualnych inicjatyw projektowych, które mogą zostać zidentyfikowane w trakcie tego zakontraktowania
- Świadczenie usług lub działań regulowanych. Firma Microsoft nie posiada licencji ani certyfikatu w żadnym kraju, stanie ani prowincji jako prywatny badacz, radca prawny ani audytor i nie świadczy na zlecenie usług w zakresie prowadzenia dochodzeń, porad prawnych, usług doradczych w dotyczących audytu lub kontroli wewnętrznej czy usług inżynierskich, które wymagałyby specjalnych licencji.
- Pracę weekendową, o ile nie jest to zalecane i zatwierdzone przez kierownika ds. dostaw inżyniera

Zobowiązania Klienta

- Zapewnienie kont Azure AD w chmurze z uprawnieniami administratora globalnego, w zależności od potrzeb.
- Rozwiązanie operacyjne do zdalnego wdrażania narzędzi wymaganych do zakontraktowania w ramach reagowanie na incydenty (np. SCCM, GPO Active Directory lub inne).
- Wdrożenie specjalistycznych narzędzi analitycznych wskazanych i dostarczonych przez zespół ds. świadczenia usług wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa firmy Microsoft. Narzędzia wymagane dla każdego zakontraktowania zostaną wyszczególnione przez zespół świadczenia usług, a Klient (1) przeprowadzi testy w celu dopilnowania, by narzędzia nie wpływały na niezawodność ani dostępność jakichkolwiek urządzeń Klienta oraz (2) zainstaluje narzędzia zgodnie z zakresem dostarczonym przez firmę Microsoft.
- Klienci powinni niezależnie zweryfikować, czy usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa Microsoft są objęte polisą ubezpieczeniową, jeśli opcja ma zastosowanie.
- Jeśli Klient zażąda świadczenia Usług wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa w środowisku produkcyjnym Klienta lub z danymi produkcyjnymi, wówczas przed rozpoczęciem przez firmę Microsoft pracy w tym środowisku i/lub z tymi danymi Klient musi (1) przekazać firmie Microsoft odpowiednie instrukcje i zasoby nadzorujące Klienta w celu nawiązania kontaktu z tym środowiskiem i/lub danymi oraz (2) upewnić się, że posiada on ważną kopię zapasową środowiska i/lub danych.

- Pełne umocowanie dla odpowiadających na naruszenie zabezpieczeń do pełnego wykonywania procesów i procedur dochodzeniowych, które stosuje w ramach swoich standardowych protokołów, bez obciążeń wywołanych przez osoby trzecie, takie jak inni dostawcy usług reagowania na incydenty. Niewywiązanie się przez Klienta z obowiązku pełnego umocowania firmy Microsoft do wykonywania swojej pracy może skutkować opóźnieniami w świadczeniu usług lub nieodpowiednimi wynikami.
- W odniesieniu do Ćwiczenia z zakresu bezpieczeństwa i reagowania kryzysowego Klient zgadza się, że wszelkie materiały lub nagrania powstałe w wyniku tego ćwiczenia będą traktowane jako informacje poufne, wykorzystywane wyłącznie do wewnętrznych celów biznesowych Klienta i nie będą rozpowszechniane, wyświetlane ani w inny sposób przekazywane żadnym osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody Microsoft. Ponadto Klient nie będzie zmieniać, usuwać ani zasłaniać żadnych powiadomień, w tym informacji o prawach własności intelektualnej, zawartych we wspomnianych materiałach ani na nich.

2.4 Pomoc techniczna dla wielu krajów

Przegląd usług pomocy technicznej dla wielu krajów

W połączeniu z usługami Microsoft Unified Enterprise Support na poziomie Advanced lub Performance Pomoc techniczna dla wielu krajów zapewnia pomoc techniczną w wielu lokalizacjach objętych usługami wsparcia, zgodnie z opisem w Zamówieniu (lub Zamówieniach). Opis struktury Pomocy technicznej dla wielu krajów:

- **Host:** Jest to lokalizacja objęta usługami wsparcia, w której zawarto umowę dotyczącą usług Microsoft Unified Support w ramach Zamówienia. Będzie to główna lokalizacja kierownika ds. satysfakcji klienta.
- **Downstream:** Jest to lokalizacja objęta usługami wsparcia, która została wskazana w Zamówieniu, w której Klient będzie otrzymywał usługi Microsoft Unified Enterprise Support, inna niż lokalizacja „host”, i w której jest uprawniony do usług zakupionych lub zakontraktowanych dla tej lokalizacji.

Sposób zakupu

Niniejszy SCSD opisuje dostępne usługi Pomocy technicznej dla wielu krajów. Określone usługi i powiązane z nimi ewentualne ilości zostaną wymienione w powiązonym Zamówieniu według Lokalizacji objętej usługami wsparcia.

Usługi opisane w niniejszym dokumencie mogą być dostarczane do lokalizacji Klienta objętej usługami wsparcia wskazanej w Zamówieniu Host i, w zależności od sytuacji, przydzielone przez Host, w ramach umowy Microsoft Unified Enterprise Support z następującymi modyfikacjami:

- **Usługi Pakietów Bazowych:** O ile nie zaznaczono inaczej, Usługi Pakietów Bazowych (oznaczone symbolem „✓”) będą dostępne dla wyznaczonych lokalizacji objętych usługami wsparcia lub w zależności od lokalizacji objętych usługami wsparcia przez Hosta w Zamówieniu Host.

- **Usługi Reaktywne:** Usługi Reaktywne mogą być dostarczane zdalnie do innych lokalizacji niż Host i obejmujących ją.
- **Zarządzanie świadczeniem usług (SDM):** Zgodnie z ustaleniami w Zamówieniu SDM może zostać dostarczone do wyznaczonych lokalizacji objętych usługami wsparcia Host i Downstream. Dostępność usług SDM, które są uwzględnione w Pakiecie Bazowym, zostanie przydzielona przez Hosta i będzie podlegała kierownikowi ds. satysfakcji klienta. Dostawa SDM będzie ograniczona do godzin roboczych lokalizacji Hosta. Podczas zakupu dodatkowych usług lub rozszerzonych usług i rozwiązań wymagane mogą być dodatkowe usługi SDM.
 - **Dodatkowe SDM:** Dodatkowe zasoby SDM można nabyć dla lokalizacji objętych usługami wsparcia Host lub Downstream, jak określono w Zamówieniu, i zostaną one dostarczone do wyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia. Z zastrzeżeniem dostępności zasobów i powyższych postanowień.

Dostępność usług opcjonalnych (oznaczonych symbolem „+” w tabelach dotyczących wsparcia) jest następująca:

- **Usługi Aktywne**
 - Klient może kwalifikować się do określonych wbudowanych Usług Proaktywnych, których ilość będzie podana w jego Zamówieniu i dostępna w lokalizacjach objętych usługami wsparcia wyznaczonych w Zamówieniu, innych niż kraje stanowiące wyjątek.
- **Usługi konserwacyjne – Analiza głównych przyczyn:** Zakupione usługi będą dostępne dla pracowników w wyznaczonych lokalizacjach objętych usługami wsparcia.
- **Doradca ds. wsparcia technologicznego (STA):** Usługi STA będą dostępne w lokalizacjach objętych usługami wsparcia wyznaczonych w Zamówieniu, innych niż kraje stanowiące wyjątek, i są zależne od dostępności zasobów.
- **Rozszerzone usługi i rozwiązania:** Wszystkie rozszerzone usługi i rozwiązania można nabyć w celu wykorzystania w lokalizacjach objętych usługami wsparcia Host lub Downstream. W zależności od dostępności. Mogą obowiązywać inne ograniczenia.
- Inne zakupione usługi wsparcia będą dostępne w lokalizacjach objętych usługami wsparcia wyznaczonych w Zamówieniu.

Dodatkowe warunki świadczenia usług wsparcia w wielu krajach

Oprócz postanowień przedstawionych w niniejszym dokumencie i Zamówieniu świadczenie przez Microsoft usług określonych w niniejszym dokumencie podlega następującym wymogom i założeniom:

- Microsoft może zezwolić pracownikom w niewyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia na uczestnictwo w zdalnych Usługach Aktywnych, które zostały nabyte dla lokalizacji objętej usługami wsparcia Host lub Downstream i wskazane w Zamówieniu. Takie uczestnictwo będzie dozwolone wedle uznania Microsoft.
- Środki na Usługi Aktywne mogą być wymieniane tylko pomiędzy lokalizacjami objętymi usługami wsparcia Host i Downstream wymienionymi na Zamówieniu, z zastrzeżeniem wskazanych wyjątków. Wszystkie wymiany zostaną przeprowadzone w oparciu o bieżące waluty i stawki dla Środków na Usługi Aktywne w odpowiednich lokalizacjach objętych usługami wsparcia. Aktualne stawki może przekazać przedstawiciel oferujący Usługi Microsoft. Wszelkie wymiany skutkujące Środkami na Usługi Aktywne o wartościach ułamkowych zostaną zaokrąglone w górę do najbliższej jednostki. Środki na Usługi Aktywne nie mogą być wymieniane z krajami stanowiącymi wyjątek.
- Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie zobowiązania podatkowe wynikające z dystrybucji lub wymiany nabytych usług wsparcia pomiędzy lokalizacjami objętymi usługami wsparcia Host i Downstream.

- Zmiany lub wymiany Usług dokonane w Okresie obowiązywania Zamówienia mogą wymagać pisemnej zgody.
- **Konsolidacja Rozliczeń:** O ile nie zaznaczono inaczej, na kwotę należną wystawiona zostanie pojedyncza faktura, obejmująca wszystkie Usługi dla wszystkich lokalizacji objętych usługami wsparcia wskazanych w Zamówieniu. Podatki będą oparte na ocenie podmiotu składającego podpis ze strony Microsoft i lokalizacji Hosta klienta. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie dodatkowe należne podatki.
- **Wyjątki od Konsolidacji Rozliczeń:** Każdej usłudze nabytej w celu świadczenia w Republice Indii, Chińskiej Republice Ludowej, Republice Chińskiej (Tajwan) i Chińskiej Republice Ludowej (Hongkong), Republice Korei, Japonii, Nowej Zelandii, Macau i Australii (**wszystkie z nich to kraje stanowiące wyjątek**) musi towarzyszyć odrębne Zamówienie wskazujące usługi świadczone w konkretnej lokalizacji objętej usługami wsparcia. Usługi zostaną zafakturowane na odpowiednią lokalizację objętą usługami wsparcia i będą obejmować wszelkie obowiązujące podatki lokalne.

2.5 Dodatkowe postanowienia

Ujednolicone Usługi Wsparcia świadczone przez Microsoft podlegają następującym poniższym wymogom i założeniom.

- Usługi reaktywne z Pakietu podstawowego świadczone są zdalnie w lokalizacjach, w których pracują osoby kontaktowe ds. pomocy technicznej Klienta. Wszystkie inne usługi będą świadczone zdalnie w lokalizacjach wskazanych przez Klienta lub określonych w Zamówieniu na Usługi, chyba że postanowiono inaczej na piśmie.
- Usługi reaktywne z Pakietu podstawowego świadczone są w języku angielskim, a tam gdzie jest to możliwe, dostarczane w lokalnym języku używanym przez Klienta. Wszystkie inne usługi będą świadczone w języku używanym przez Microsoft w tej lokalizacji, w której Microsoft świadczy usługi, lub w języku angielskim, chyba że Klient i Microsoft wspólnie postanowią inaczej na piśmie.
- Microsoft zapewnia wsparcie dla wszystkich wprowadzonych na rynek i ogólnodostępnych wersji oprogramowania i produktów Usług Online Microsoft zakupionych przez Klienta na podstawie zadeklarowanych rejestracji i umów licencyjnych i/lub identyfikatora konta rozliczeniowego w Załączniku A do Zamówienia na Usługi i wymienionych na Liście Produktów publikowanej okresowo przez Microsoft na następującej stronie internetowej: <http://microsoft.com/licensing/contracts> lub w innej wskazanej przez Microsoft witrynie, która ją zastąpi, chyba że uzgodniono inaczej w Zamówieniu na Prace, Załączniku do niniejszego Opisu Usług Wsparcia i Usług Konsultingowych lub wyraźnie wyłączono w portalu wsparcia online Klienta znajdującego się pod adresem <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Wsparcie dla produktów w wersji wstępnej lub beta nie jest świadczone, chyba że w załączniku postanowiono inaczej.
- Klient traci prawo do korzystania z wszystkich usług, w tym z dodatkowych usług nabytych w ramach i w trakcie obowiązywania Zamówienia na Usługi Wsparcia, w przypadku niewykorzystania takich usług przez okres obowiązywania odpowiednich Zamówień na Usługi.
- Ustalanie harmonogramu usług jest uzależnione od dostępności zasobów, a warsztaty mogą zostać anulowane w przypadku niespełnienia wymagań w zakresie minimalnych poziomów rejestracji.

- Microsoft może uzyskać zdalny dostęp do systemu Klienta w celu dokonania analizy problemów na żądanie Klienta. Personel Microsoft uzyska dostęp wyłącznie do systemów wybranych przez Klienta. W celu skorzystania ze zdalnej pomocy, Klient zapewni Microsoft odpowiedni dostęp i niezbędny sprzęt.
- Świadczenie niektórych usług może wymagać od Microsoft przechowywania i przetwarzania danych Klienta oraz uzyskiwania do nich dostępu. W takich przypadkach wykorzystywane są technologie zatwierdzone przez Microsoft, które są zgodne z naszymi zasadami i procesami w dziedzinie ochrony danych. Jeśli Klient zwróci się do Microsoft o wykorzystywanie technologii niezatwierdzonych przez Microsoft, Klient potwierdza, że ponosi wyłączną odpowiedzialność za integralność i bezpieczeństwo danych Klienta oraz że Microsoft nie ponosi żadnej odpowiedzialności w związku z wykorzystywaniem technologii niezatwierdzonych przez Microsoft.
- Jeśli Klient zrezygnuje z uprzednio zaplanowanej usługi, Microsoft może potrącić opłatę za rezygnację wynoszącą do 100% ceny usługi, gdy rezygnacja lub zmiana planu nastąpiła na mniej niż 14 dni przed pierwszym dniem świadczenia usługi.
- W razie zakupienia dodatkowych usług Microsoft może wymagać włączenia opcji zarządzania świadczeniem usług w celu ułatwienia procesu ich świadczenia.
- Jeśli Klient zamówił jeden rodzaj usług i chce wymienić go na inny, może przeznaczyć odpowiednią wartość na realizację alternatywnej usługi, która jest dostępna w Pakiecie bazowym Klienta (o ile jest to możliwe), pod warunkiem, że zostało to uzgodnione z pracownikiem ds. świadczenia usług.
- Nie wszystkie usługi dodatkowe mogą być dostępne w kraju Klienta. W celu uzyskania dokładnych informacji należy skontaktować się ze specjalistą ds. wsparcia.
- Klient wyraża zgodę na udostępnianie Microsoft wyłącznie takiego kodu nie pochodzącego od Microsoft, który stanowi własność Klienta.
- Usługi te mogą obejmować Materiały do Odbioru w ramach Usług, porady i wskazówki związane z kodem należącym do Klienta lub Microsoft, lub bezpośrednio świadczenie innych usług pomocy technicznej.
- W przypadku świadczenia Usług Reaktywnych Microsoft nie udostępnia kodu innego niż kod przykładowy.
- Klient ponosi wszelką odpowiedzialność za wszelkie zagrożenia związane z wdrażaniem i utrzymywaniem kodu dostarczonego w ramach świadczenia usług pomocy technicznej.
- W odniesieniu do zakupionych usług mogą obowiązywać minimalne wymagania dotyczące platformy.
- Usługi mogą nie być świadczone na rzecz klientów Klienta.
- Jeśli Klient posiada Pakiet bazowy pomocy technicznej na poziomie Advanced lub Performance oraz w przypadku wizyt, które zostały wspólnie uzgodnione i nie były opłacone z góry, Microsoft wystawi Klientowi fakturę za uzasadnione ekonomicznie koszty podróży i pobytu.
- Usługi wsparcia GitHub świadczone są przez GitHub, Inc., spółkę zależną w całości należącą do firmy Microsoft Corporation. Niezależnie od wszelkich innych postanowień w Zamówieniu na Prace Klienta Polityka prywatności GitHub jest dostępna pod adresem

https://aka.ms/github_privacy, Załącznik dotyczący ochrony danych GitHub i Załącznik dot. bezpieczeństwa, znajdujące się na stronie https://aka.ms/github_dpa będą mieć zastosowanie do zamówienia Usług wsparcia GitHub przez Klienta.

- W odpowiednich Załącznikach mogą zostać określone dodatkowe wymagania i założenia.

2.6 Obowiązki Klienta

Zapewnienie przez Microsoft optymalnych korzyści z usług Microsoft Unified Support jest uzależnione od wykonania przez Klienta poniższych zobowiązań, jako uzupełnienie zobowiązań określonych w odpowiednich Załącznikach. Nieprzestrzeganie poniższych zobowiązań może skutkować opóźnieniem w świadczeniu zamówionych przez Klienta usług:

- Klient wyznaczy administratora usług pomocy technicznej, który będzie odpowiedzialny za kierowanie zespołem Klienta i zarządzanie działaniami pomocy technicznej po stronie Klienta oraz wewnętrznymi procedurami składania zgłoszeń do zespołu pomocy technicznej Microsoft.
- W zależności od posiadanego Pakietu bazowego, zgodnie z poniższym opisem, Klient może wyznaczyć konkretne osoby kontaktowe ds. reaktywnej pomocy technicznej, które będą odpowiedzialne za tworzenie zgłoszenia pomocy technicznej za pośrednictwem witryny pomocy technicznej Microsoft lub telefonicznie. Administratorzy usług Klienta w chmurze mogą również przysyłać zgłoszenia pomocy technicznej dotyczące usług w chmurze za pośrednictwem właściwych portali pomocy technicznej.
 - Pomoc techniczna na poziomie Core — do dziesięciu (10) wyznaczonych osób kontaktowych.
 - Zaawansowane wsparcie – co najmniej pięćdziesiąt (50) osób kontaktowych. Klient może również kwalifikować się do dodatkowych osób kontaktowych. Aby uzyskać szczegółowe informacje, należy skonsultować się z kierownikiem ds. satysfakcji klienta.
 - Wsparcie w zakresie wyników – w razie potrzeby uwzględniono osoby kontaktowe.
- W przypadku zgłoszeń dotyczących usług online administratorzy usług Klienta w chmurze muszą składać zgłoszenia wsparcia technicznego poprzez odpowiedni portal wsparcia technicznego online.
- Przesyłając zgłoszenie pomocy technicznej, osoby kontaktowe ds. reaktywnej pomocy technicznej powinny posiadać podstawową wiedzę na temat problemu występującego u Klienta oraz umiejętność ponownego wywołania problemu tak, aby pomóc firmie Microsoft zdiagnozować i zidentyfikować problem. Te osoby kontaktowe powinny również mieć wiedzę na temat produktów Microsoft objętych pomocą techniczną oraz środowiska Microsoft Klienta, aby pomóc w rozwiązaniu problemów systemowych oraz udzielić Microsoft pomocy podczas analizy i rozwiązywania problemu, którego dotyczy zgłoszenie.
- wysyłając zgłoszenie serwisowe, osoba kontaktowa ds. pomocy technicznej może wymagać wykonania przez Klienta czynności związanych z ustaleniem i rozwiązaniem problemu. Takie czynności mogą polegać na śledzeniu sieci, wychwyceniu komunikatów o błędach, zebraniu informacji o konfiguracji, zmianie konfiguracji produktu, zainstalowaniu nowych wersji oprogramowania lub nowych komponentów albo zmodyfikowaniu procesów.

- Klient zgadza się współpracować z Microsoft w celu planowania korzystania z usług odpowiednio do zakupionych usług.
- Klient zgadza się powiadamiać Microsoft o wszelkich zmianach wyznaczonych osób kontaktowych wskazanych w Zamówieniu na Prace.
- Klient jest odpowiedzialny za tworzenie kopii zapasowych swoich danych oraz za odtwarzanie plików utraconych lub zmienionych w wyniku katastrofalnych awarii. Ponadto, Klient jest odpowiedzialny za wdrożenie procedur niezbędnych do zabezpieczenia integralności i bezpieczeństwa jego oprogramowania oraz danych.
- O ile jest to możliwe, Klient zgadza się odpowiadać na ankiety dotyczące zadowolenia z Usług, dostarczane przez Microsoft.
- Klient pokrywa wszelkie wydatki, w tym koszty podróży i zakwaterowania, poniesione przez pracowników i podwykonawców Klienta.
- Klient może zostać poproszony przez pracowników ds. świadczenia usług o pełnienie innych obowiązków odnoszących się do zakupionej usługi.
- Korzystając z usług w chmurze jako części niniejszej pomocy technicznej, Klient musi zakupić lub posiadać istniejącą subskrypcję lub plan taryfowy na odpowiednią usługę online.
- Posiadając pakiet pomocy technicznej na poziomie Advanced lub Performance, Klient wyraża zgodę na przesyłanie zleceń Usług proaktywnych oraz Rozszerzonych usług i rozwiązań wraz z wszelkimi niezbędnymi lub stosownymi danymi nie później niż 60 dni przed datą wygaśnięcia właściwego Zamówienia na Prace.
- Posiadając pakiet pomocy technicznej na poziomie Advanced lub Performance, Klient zgadza się zapewnić zespołowi Microsoft ds. świadczenia usług, znajdującemu się w siedzibie Klienta, dostęp do telefonu i odpowiednio szybkie łącze internetowe oraz dostęp do swoich wewnętrznych systemów i narzędzi diagnostycznych zgodnie z potrzebą.

© 2023 Microsoft Corporation. tWszelkie prawa zastrzeżone. Jakiegokolwiek rozpowszechnianie niniejszych materiałów lub korzystanie z nich bez uzyskania wcześniejszej zgody Microsoft Corp. jest surowo zabronione.

Microsoft i Windows to zastrzeżone znaki towarowe Microsoft Corporation w Stanach Zjednoczonych oraz/lub innych krajach. Nazwy odpowiednich firm oraz produktów wymienionych w niniejszym dokumencie mogą być znakami towarowymi odpowiednich właścicieli.