

Usługi Microsoft Enterprise

Opis Usług Wsparcia i
Usług Konsultingowych

styczeń 2024 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.....	18
	Zarządzanie wydarzeniami Azure.....	19
	Office 365 Engineering Direct.....	21
	Usługa Developer Support.....	21
	GitHub Engineering Direct	22
	Wsparcie dla Mission Critical	22
	Azure Engineering Direct.....	22
	Reagowanie przez firmę Microsoft na zdarzenia związane z cyberbezpieczeństwem	26
	2.4 Pomoc techniczna dla wielu krajów	27
	Przegląd usług pomocy technicznej dla wielu krajów	27
	Sposób zakupu	27
	Dodatkowe warunki świadczenia usług wsparcia w wielu krajach.....	28
	2.5 Dodatkowe postanowienia	29
	2.6 Obowiązki Klienta	31

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	+	+
Usługi dotyczące architektury	+	+

+ - 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 dotyczące architektury: Przedsięwzięcie zorganizowane jako seria dyskusji prowadzonych przez eksperta Microsoft. Nasi eksperci będą współpracować z klientami w celu przełożenia wymagań biznesowych na architektury rozwiązań dostosowane do potrzeb klienta, co przyspieszy powodzenie wdrożenia. Dyskusje te mogą obejmować ocenę wymagań technicznych, analizę istniejącego projektu architektury i zapewnienie pochodzących z doświadczenia informacji technicznych na temat najlepszych praktyk w zakresie architektury rozwiązań. Proces ten ma na celu stworzenie projektu rozwiązania technicznego, który będzie zgodny z określonymi celami i będzie służył jako kluczowy dokument referencyjny dla fazy wdrożenia produkcji.

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)	+	+

✓ — Dostępne 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 usługi 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		✓
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.

Dedykowany inżynier (DE): Dopracowane i ukierunkowane na wyniki rozwiązanie(-a) oparte na zalecanych przez firmę Microsoft wskazówkach i regułach, które maksymalizują wartość Twojej inwestycji w technologię Microsoft. Główny ekspert techniczny będzie ściśle współpracował z zespołem Klienta przez cały czas trwania zlecenia i w razie potrzeby skorzysta z pomocy innych ekspertów Microsoft, aby zapewnić wskazówki techniczne dostosowane do środowiska Klienta i pomóc we wdrożeniu lub optymalizacji rozwiązań Microsoft. Współpraca ta obejmuje wbudowane, wstępnie zdefiniowane, proaktywne usługi ukierunkowane na konkretne wyniki, w tym usługi obejmujące ocenę i planowanie, podnoszenie kwalifikacji i projektowanie, konfigurację i wdrożenie.

Wymagania i ograniczenia dla poszczególnych rozwiązań

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

- Usługi DE są świadczone w pojedynczej, wyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia, która jest wskazana w Zleceniu pracy.
- Usługi DE są świadczone zdalnie, chyba że 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.

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	+	+

✓ - 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 	<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,

Pomoc techniczna na poziomie Advanced	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
		dobę, 7 dni w tygodniu ²	zobowiązuje się przeznaczyć odpowiednie zasoby na takie działania ²
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 godzinie³ 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.

³ Pracownik ds. sytuacji krytycznych zapewnia szybkie rozwiązanie problemów przez zarządzanie sprawą, eskalację, przydzielanie zasobów i koordynację

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 	<ul style="list-style-type: none"> Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż cztery godziny robocze¹ Prace realizowane tylko w godzinach roboczych¹ 	<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
	<ul style="list-style-type: none"> Wymagana pomoc w ciągu czterech godzin 	<ul style="list-style-type: none"> Na wniosek Klienta praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu² 	
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"> Pierwsza odpowiedź na wezwanie w czasie nie dłuższym niż 30 minut Zasób ds. Sytuacji Krytycznych przydzielony w czasie nie dłuższym niż 30 minut⁴ 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.

⁴ Pracownik ds. sytuacji krytycznych zapewnia szybkie rozwiązanie problemów przez zarządzanie sprawą, eskalację, przydzielanie zasobów i koordynację.

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	+	+
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 Ujednoczonych Usług Wsparcia i przygotowujące Klienta do korzystania z cyfrowych i reaktywnych Ujednoczonych 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 ujednoczonych usług wsparcia: Działania mające na celu wspieranie rozpoczęcia przez Klienta pracy z ujednoczonymi usługami wsparcia, w tym wprowadzenie i promowanie możliwości samoobsługi w internetowym portalu pomocy technicznej, co ma na celu zapewnienie terminowego wykorzystania przysługujących Klientowi ujednoczonych 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	+	+
Azure Engineering Direct	+	+
Reagowanie przez firmę Microsoft na zdarzenia związane z cyberbezpieczeństwem	+	+

+ - 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.

Reaktywny rozszerzony dedykowany inżynier (REDE): Głębokie i ciągłe zaangażowanie techniczne skoncentrowane na przyspieszonym rozwiązywaniu incydentów związanych ze wsparciem reaktywnym,

dostosowane do określonych produktów i usług internetowych firmy Microsoft, wybrane przez Klienta i wymienione w Zamówieniu na Prace. Usługi REDE będą świadczone przez wyznaczonego inżyniera, który zdobędzie dogłębną wiedzę na temat korzystania przez Klienta z produktów i usług internetowych firmy Microsoft w jego środowisku. Godziny usługi REDE będą potrącane z łącznej puli godzin zakupionych przez Klienta w miarę ich wykorzystywania i świadczenia.

Usługi REDE skupiają się na następujących obszarach:

- Przeprowadzenie wstępnego spotkania w celu omówienia priorytetów i rekomendacji. Wyniki tego spotkania zostaną udokumentowane w planie świadczenia usług.
- Uczestnictwo w rozwiązywaniu zgłoszonych incydentów o Wadze problemu 1 i A.
- Na wniosek Klienta udział w rozwiązywaniu zgłoszonych incydentów o innej wadze.
- Współpraca z pracownikami zarządzania dostarczaniem usług i zarządzania wsparciem reaktywnym, a także innymi pracownikami Microsoft zaangażowanymi w działania związane ze zgłoszeniami incydentów Klienta, aby ułatwić skuteczne i efektywne rozwiązywanie incydentów związanych ze wsparciem reaktywnym oraz planowanie zapobiegania incydentom w przyszłości.
- **Usługi Reaktywne**
 - Rozwijanie i utrzymanie dokładnej znajomości korzystania przez Klienta z produktów i usług online Microsoft w jego środowisku i uwzględnienie tej wiedzy w jego działaniach związanych ze wspieraniem rozwiązywania incydentów.
 - Przekazanie inżynierom wsparcia technicznego firmy Microsoft informacji na temat korzystania z produktów i usług online Microsoft w środowisku Klienta.
 - Przekazanie zaawansowanej wiedzy w zakresie rozwiązywania problemów i debugowania, aby ułatwić szybkie rozwiązywanie incydentów.
 - Jeśli taka opcja jest dostępna dla danych produktów i usług online firmy Microsoft: przeprowadzenie analizy przyczyn źródłowych dla wszystkich incydentów o krytycznej wadze problemu i przedstawienie rekomendacji dotyczących tego, jak ograniczyć podobne problemy w przyszłości.
 - Ponadto inżynier REDE może w razie potrzeby włączyć dodatkowych pracowników technicznych.
- **Usługi Proaktywne**
 - Udokumentowanie i udostępnienie Klientowi rekomendacji dotyczących korzystania z proaktywnych usług wsparcia technicznego (np. przegląd możliwości wsparcia, sprawdzanie kondycji, warsztaty czy programy oceny ryzyka) w celu zidentyfikowania możliwości poprawy czasu pracy i ograniczenia zakłóceń w kluczowych funkcjach biznesowych.
 - Na wniosek Klienta inżynier REDE może świadczyć uzgodnione usługi proaktywne.

Wymagania i ograniczenia dla poszczególnych rozwiązań

- Aby forma Microsoft mogła świadczyć usługi REDE, Klient musi zawrzeć i utrzymywać umowę na usługi Microsoft Unified Support. Jeśli umowa Klienta dla usług Microsoft Unified Support

wygaśnięcie lub zostanie wypowiedziana, wówczas usługa REDE przestanie być świadczona z datą takiego wygaśnięcia bądź wypowiedzenia umowy Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft.

- Inżynier REDE jest przydzielany dodatkowo, oprócz pracownika ds. rozwiązywania problemów technicznych firmy Microsoft odpowiedzialnego za rozwiązywanie incydentów.
- Usługi REDE są dostępne w standardowych godzinach pracy (09:00 do 17:30 czasu lokalnego, z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy).
- Usługi REDE są dostarczane do wyznaczonego miejsca świadczenia pomocy technicznej, w którym takie usługi są nabywane zgodnie z Zamówieniem na Prace Klienta.
- Usługi REDE są świadczone zdalnie, chyba że 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 REDE nie modyfikują czasu reakcji na incydenty związane ze wsparciem reaktywnym, które mają zastosowanie w innych ofertach pomocy technicznej Microsoft, do których Klient jest uprawniony.

Obowiązki Klienta

Uzyskanie optymalnych korzyści z usług REDE zależy od tego, czy Klient wypełnia poniższe obowiązki. Nieprzestrzeganie poniższych zobowiązań może skutkować zwłoką w świadczeniu zamówionych przez Klienta usług lub uniemożliwić firmie Microsoft świadczenie usług.

- W razie potrzeby Klient zapewni inżynierowi REDE orientację, szkolenie, dokumentację i inne informacje, aby ułatwić dokładne poznanie korzystania z produktów i usług online Microsoft przez Klienta w jego środowisku.
- Klient musi inicjować wnioski o wsparcie w zakresie incydentów i aktywnie uczestniczyć w diagnozowaniu i rozwiązywaniu incydentów wsparcia.
- Klient musi działać jako administrator swojego środowiska.
- Na żądanie Klient winien podać informacje potrzebne do rozwiązania problemu (na przykład pliki dziennika debugowania i śledzenia).

Azure Rapid Response

Azure Rapid Response: Usługi Szybkiego Reagowania Azure obejmują przyspieszone wsparcie w zakresie usług chmurowych poprzez przekierowanie zgłoszeń do ekspertów technicznych i w razie konieczności zapewnienie pozyskania zespołu 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 inżynierów ds. szybkiego reagowania Azure, biegłych w zakresie systemu usług w chmurze. 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. Szybkie reagowanie Azure nie obejmuje usług Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, 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 planowanych krytycznych zdarzeń dla klientów.

Przed zdefiniowanym terminem zdarzenia zespół AEM przeprowadzi ocenę zdarzenia i rozwiązania objęte zakresem, przedstawi rekomendacje dotyczące ograniczenia wszelkich zidentyfikowanych zagrożeń i będzie dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu w określonym okresie obowiązywania zdarzenia.

Microsoft uznaje objęte zakresem krytyczne zdarzenie biznesowe za punkt w czasie, działanie oczekiwane przez klienta, które stwarza poważne ryzyko/wpływ na klienta, co wymaga wyższego poziomu dostępności i wydajności usług.

Przykłady krytycznych zdarzeń biznesowych:

- Przewidywalne duże obciążenie istniejącego rozwiązania

- Wdrożenie nowej funkcji w istniejącym rozwiązaniu Azure
- Wdrożenie nowej funkcji w Azure
- Migracja z lokalnego lub innego dostawcy chmury do platformy Azure

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

W ramach działań przed zdarzeniem zespół AEM:

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

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

Krytyczne zdarzenia biznesowe mogą być objęte ciągłą 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.

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 6 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 podlega anulowaniu, jeśli klient nie jest w stanie zapewnić odpowiednich zasobów lub odpowiedzi w trakcie świadczenia usługi AEM.

Funkcja AEM jest dostępna tylko dla klientów, którzy mają rozwiązania w Chmurze Publicznej Azure. Funkcja AEM nie jest dostępna dla klientów, którzy mają państwowe lub królewskie środowiska chmurowe Azure. AEM jest dostępna tylko w języku angielskim i nie oferuje usług wsparcia w języku lokalnym.

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. Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu¹</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>	<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 AEM jest dostępne tylko w języku angielskim.

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

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.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct:

1. Przegląd i zakres

Azure Engineering Direct (AED) zapewnia rozszerzone wsparcie dla środowiska produkcyjnego Microsoft Azure klienta, które obejmuje priorytetowy dostęp bezpośrednio do zespołu inżynierskiego usług Azure.

Celem AED jest przyspieszenie czasu uzyskania wartości zarejestrowanych usług Azure poprzez uzyskanie silnego zestawu umiejętności technicznych, dogłębnej wiedzy na temat klienta i umiejętność angażowania podstawowej organizacji inżynierskiej Azure. Dzięki temu AED może wspierać klienta w zakresie inżynierii i dostarczać dostosowaną do jego potrzeb obsługę, aby lepiej spełniać jego techniczne potrzeby biznesowe.

Ta ulepszona usługa wsparcia będzie dostępna wyłącznie dla wszystkich licencjonowanych, wprowadzonych na rynek i ogólnie dostępnych produktów Microsoft Azure oraz subskrypcji usług w chmurze określonych w Dodatku A do Zlecenia pracy i zakupionych przez klienta lub podmiot stowarzyszony klienta: i) w ramach rejestracji licencji i umów, jak wskazano w Dodatku A; oraz ii) w Okresie obowiązywania tego Zlecenia pracy. Takie produkty i subskrypcje nie obejmują produktów i subskrypcji zakupionych przez stronę, która nie jest podmiotem stowarzyszonym klienta w Dacie rozpoczęcia świadczenia Usług Pomocy Technicznej, zwanych dalej „Zarejestrowanymi Subskrypcjami”.

Opłaty za Microsoft Unified płatne z tytułu tej ulepszonej usługi wsparcia technicznego są oparte na warstwowej strukturze stawek wraz z łączną wartością każdego roku za prawidłowo licencjonowane, komercyjnie wydane i ogólnie dostępne Produkty Azure oraz subskrypcje usług w chmurze Azure firmy

Microsoft należące do klienta zgodnie z Dodatkiem A do Zlecenia pracy (łącznie „Oszacowane wydatki na produkty”) w celu obliczenia Opłat klienta za Microsoft Unified Azure Engineering Direct przez Okres pomocy technicznej wskazany w Zleceniu pracy klienta.

Jeżeli Oszacowane wydatki na produkty Klienta w momencie realizacji umowy wynoszą co najmniej 60 000 000 USD (sześćdziesiąt milionów dolarów) lub jeśli klient zdecyduje się zapłacić cenę minimalną za rozszerzone funkcje określoną w Zleceniu pracy, klient jest uprawniony w trakcie całego okresu obowiązywania umowy do wszystkich funkcji wymienionych w punktach 2.1 i 2.2, i definiuje się go poniżej jako „Klienta z rozszerzonymi funkcjami”. Wszyscy pozostali klienci są uprawnieni wyłącznie do funkcji wymienionych w punkcie 2.1.

AED będzie współpracować z klientem w ciągu pierwszych sześćdziesięciu (60) dni Zlecenia pracy w celu wdrożenia Zarejestrowanych subskrypcji klienta. Działania w ciągu pierwszych sześćdziesięciu dni są ograniczone do dołączania i odnajdywania w celu zdobycia wiedzy na temat potrzeb biznesowych i technicznych klienta. Aby zespół AED mógł zdobyć tę wiedzę na temat celów, działalności, projektów i środowiska klienta, klient musi na żądanie przedstawić dokumentację i uczestniczyć w działaniach związanych z dołączaniem w ciągu pierwszych sześćdziesięciu (60) dni okresu obowiązywania umowy.

Technologie wykraczające poza zakres tej ulepszonej usługi wsparcia obejmują między innymi US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services lub Billing & Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh lub Universal Print.

2. Funkcje

W przypadku scenariuszy reaktywnych wnioski powinny być inicjowane za pośrednictwem zgłoszenia pomocy technicznej, przy wykorzystaniu Wsparcia Technicznego (Problem Resolution Support, „PRS”), jak wskazano w opisie usługi, o którym mowa w Zleceniu pracy klienta. Należy pamiętać, że obowiązują standardowe oczekiwane czasy odpowiedzi. W razie potrzeby zgłoszenia do pomocy technicznej zostaną poddane klasyfikacji i przekazane wyspecjalizowanemu zespołowi w celu uzyskania dodatkowego wsparcia.

Usługi AED są świadczone zgodnie z definicjami wagi zdarzeń, szacowanymi czasami reakcji Microsoft oraz oczekiwaną reakcją klienta, które zostały określone w Zleceniu pracy klienta. Wstępnej odpowiedzi na zdarzenia Azure będą udzielać inżynierowie wsparcia technicznego Azure Rapid Response, jak wskazano w opisie usługi, o którym mowa w Zleceniu pracy klienta .

Ci inżynierowie wsparcia technicznego ocenią i ustalą, czy do rozwiązania zdarzenia, które ma wpływ wyłącznie na Zarejestrowane subskrypcje klienta, potrzebne są dodatkowe zasoby techniczne, i w razie potrzeby prześlą sprawę do AED i zaangażują odpowiednie zespoły inżynierów serwisowych w grupie produktów w celu uzyskania natychmiastowej pomocy w sprawie zdarzenia.

2.1 Zapewniane wszystkim klientom:

Bezpośredni interfejs inżynierski: Celem tych usług jest wspieranie i ułatwianie realizacji pilnych potrzeb klientów w zakresie inżynierii, aby nadać priorytet naprawom i przyspieszyć wdrażanie.

- Rzecznik narzędzia Azure Engineering. AED nawiąże współpracę z zespołem operacyjnym klienta ds. chmury w celu uzyskania pozytywnych wyników w projektach w ramach Zarejestrowanych

Subskrypcji, opartych na zrozumieniu ich wpływu na Azure, aby odblokować klientów i skrócić czas potrzebny na ograniczenie ryzyka.

- Zarządzanie kryzysowe prowadzone przez inżynierów. Jeśli inżynierowie wsparcia technicznego Azure Rapid Response eskalują zdarzenie do AED, AED będzie współpracować z zespołami serwisowymi Azure, aby umożliwić szybsze zaangażowanie ekspertów w danej dziedzinie oraz aktualną komunikację i zarządzanie kryzysowe, zapewniając całodobową dostępność w celu przyspieszenia czasu potrzebnego na ograniczenie ryzyka. Inżynierowie wsparcia technicznego Azure Rapid Response mogą eskalować zdarzenia do AED, które są objęte umową Azure Rapid Response.
- Aranżacja zarządzania problemami. AED będzie współpracować z klientem i zespołami wsparcia technicznego Azure, aby zapobiec powtarzaniu się krytycznych zdarzeń klientów poprzez ukierunkowane elementy naprawcze, które poprawiają elastyczność infrastruktury klienta i stabilność platformy Azure w celu zapewnienia doświadczenia w zamkniętej pętli. AED rozszerza usługę analizy głównej przyczyny (RCA) opisaną w opisie usługi, o której mowa w Zleceniu pracy klienta. Na wyraźne żądanie przed upływem siedmiu (7) dni kalendarzowych od zamknięcia zdarzenia AED przeprowadzi ustrukturyzowaną analizę potencjalnych przyczyn pojedynczego zdarzenia lub serii powiązanych problemów ograniczonych do produktów klienta i subskrypcji w chmurze, które nie wpływają na innych klientów. Klient jest zobowiązany współpracować z zespołem Microsoft i udostępnić odpowiednie dane, takie jak pliki dziennika, ścieżki połączeń sieciowych i inne dane diagnostyczne. Usługi RCA są dostępne tylko na żądanie u wyznaczonego inżyniera AED klienta w przypadku zdarzeń wpływających na produkcję. Usługi RCA są realizowane w ciągu dziesięciu (10) dni roboczych od złożenia wniosku lub ograniczenia ryzyka zdarzenia, w zależności od tego, co nastąpi później.

Przyspieszenie wyników biznesowych: Działania te napędzają cele biznesowe klientów w ekosystemie Azure, dzięki czemu pomagają w przyspieszeniu realizacji wartości dla klienta w celu zwiększenia zwrotu z inwestycji (ROI).

- Realizacja proaktywnych planów poprawy jakości usług. AED będzie współpracować z klientem, aby sprostać bieżącym wyzwaniom klienta poprzez analizę pojawiających się trendów we współpracy z zespołami usługowymi Azure. Analiza ta może koncentrować się na różnych obszarach, w tym na odporności rozwiązania, bezpieczeństwie, wydajności lub optymalizacji kosztów klienta, i może skutkować przedstawieniem klientowi rekomendacji do wdrożenia. Może również obejmować działania takie jak ćwiczenia dotyczące zdarzeń, ograniczanie ryzyka związanego z infrastrukturą i wsparcie testów w fazie przedprodukcyjnej, stosownie do celu analizy. W okresie dwunastu miesięcy można złożyć wniosek o dwa (2) Plany poprawy jakości usług (SIP).
- Wsparcie dla kluczowych projektów klienta. AED będzie współpracować z innymi rolami dostosowanymi do potrzeb klientów firmy Microsoft i zespołami inżynierskimi platformy Azure, aby przyspieszyć realizację wartości dla wszystkich Zarejestrowanych Subskrypcji i zagwarantować, że kluczowe projekty klienta zostaną uruchomione zgodnie z planem, pracując nad zminimalizowaniem czasu na zaangażowanie odpowiednich ekspertów platformy Azure, usunięciem blokad inżynierskich tam, gdzie to możliwe, i skróceniem czasu na ograniczenie ryzyka eskalowanych zdarzeń.

- Zwiększenie praktycznych informacji i pogłębienie wiedzy i doświadczenia klientów w zespołach realizujących usługę Azure. We wszystkich Zarejestrowanych Subskrypcjach AED będzie edukować zespoły wsparcia Azure w zakresie potrzeb biznesowych i technicznych klienta, aby umożliwić dostosowanie doświadczenia w celu spełnienia jego wymagań biznesowych, szybszego ograniczenia ryzyka zdarzeń i poprawy ogólnego doświadczenia klienta w zakresie wsparcia Azure.
- Informacje doradcze przekazane przez klienta. Firma Microsoft zapewnia za pośrednictwem kilku kanałów komunikacji możliwości, które organizacja klienta może wykorzystać do przesłania informacji na temat rozwoju funkcji i usług Azure. Otrzymane informacje są przekazywane bezpośrednio kierownictwu inżynierów serwisowych w firmie Microsoft. Możliwości dostarczania tych informacji koordynuje zespół ds. obsługi klienta Azure (CXP). Po aktywacji usługi AED zespół CXP nawiąże dialog z organizacją klienta za pośrednictwem przypisanego kierownika ds. satysfakcji klienta w celu ustanowienia kanałów komunikacji.

2.2 Rozszerzone funkcje: Te funkcje są ograniczone do Klientów z rozszerzonymi funkcjami, jak określono powyżej. Tylko klienci, którzy spełniają kryteria tej definicji i są wskazani jako tacy w Zleceniu pracy klienta, są uprawnieni do otrzymania tych funkcji.

- Monitorowanie platformy: AED wykorzystuje wiedzę o śladzie Azure klienta i wewnętrzną telemetrię z ponad 20 usług Azure, aby skonfigurować czynniki monitorujące z określonymi progami związanymi z dyspozycyjnością, wydajnością (np. opóźnienia), łącznością (np. błędy autoryzacji) lub dostępnością. Niektóre usługi Azure mogą zostać wykluczone; klient może poprosić o listę uwzględnionych usług swojego kierownika ds. satysfakcji klienta (CSAM) lub zespół AED podczas dołączania. Usługa AED będzie obejmować do siedmiu (7) wspólnie uzgodnionych „scenariuszy monitorowania”, które definiuje się jako zestaw zasobów Azure kierujących konkretnym działaniem. Czynniki monitorujące i progi zestawów wykorzystują poufną telemetrię Microsoft Azure i nie będą udostępniane ani narażone na kontakt z klientem. Scenariusze te zostaną zdefiniowane podczas sześćdziesięciodniowego okresu dołączania do AED. Klient musi w pełni uczestniczyć w procesie definiowania i dostarczyć wszystkie wymagane materiały. Czynniki monitorujące będą gotowe do testowania w ciągu 30 dni od zakończenia okresu dołączania. Po zakończeniu testów przez czynniki monitorujące i wskazaniu klientowi przez firmę Microsoft, że czynniki monitorujące są aktywne, AED zapewnia całodobowy zasięg w celu reagowania i klasyfikowania czynników monitorujących uruchomionych na podstawie ustawionego przez firmę Microsoft progu za pomocą zdefiniowanej powyżej załączonej funkcji „Zarządzanie kryzysowe prowadzone przez inżynierów”. Jeśli klient nie utworzył zgłoszenia wsparcia technicznego, korzystając ze Wsparcia technicznego („PRS”) wskazanego w opisie usługi, o której mowa w Zleceniu pracy klienta dla zidentyfikowanego problemu, wówczas zespół AED poprosi klienta o utworzenie zgłoszenia wsparcia technicznego w celu ułatwienia działań skierowanych na ograniczenie ryzyka.
- Obsługa awarii platformy wymagających specjalnego traktowania: Podczas przerwy w dostawie usług zadeklarowanej przez Azure, definiowanej jako przerwa, która dotyczy wielu klientów i została zadeklarowana jako przerwa w dostawie usług w portalu Azure, AED zapewni zindywidualizowane komunikaty dla wstępnie zidentyfikowanych kontaktów klientów, aby informować ich na bieżąco o sytuacji i dostarczać szczegółowych informacji o tym, jak awaria może na nich wpłynąć, gdy staną się one dostępne. Na żądanie klienta AED będzie współpracować z klientem w zakresie podejmowanych

samodzielnie działań mających na celu ograniczenie ryzyka, takich jak przejście do innej strefy dostępności, jeśli będzie to stosowne.

- Globalne wsparcie Know-Me w zakresie Zarządzania kryzysowego prowadzonego przez inżynierów: Rozszerzony globalny, dostosowany do klienta zasięg funkcji „Zarządzanie kryzysowe prowadzone przez inżynierów” zdefiniowanej w punkcie powyżej zapewnia bardziej dostosowaną i spójną obsługę poza podstawowymi godzinami pracy. Ta ulepszona obsługa może zostać rozszerzona na inne funkcje, w zależności od potrzeb. „Know-me” definiuje się jako wiedzę na temat kontekstu biznesowego i środowiska klienta, która pozwala na szybsze łagodzenie zdarzeń i poprawę ogólnego doświadczenia klienta w zakresie wsparcia technicznego Azure.

3. Wymagania wstępne i założenia

Oprócz wymogów i założeń przedstawionych w Zleceniu pracy klienta świadczenie przez Microsoft Usług określonych w niniejszym Załączniku podlega następującym wymogom i założeniom:

- a) Świadczenie usług AED przez Microsoft jest uzależnione od współpracy z klientem, jego aktywnego uczestnictwa i terminowej realizacji przydzielonych obowiązków.
- b) Klient będzie utrzymywać aktywny plan usług wsparcia technicznego Microsoft Enterprise i umowę o usługę Azure Rapid Response przez cały okres obowiązywania niniejszego Załącznika.
- c) Wszystkie funkcje są dostępne wyłącznie w języku angielskim.
- d) Funkcje będą realizowane zdalnie, chyba że uzgodniono inaczej na piśmie. W przypadku wizyt, które zostały wspólnie uzgodnione ale nie były opłacone z góry, Microsoft wystawi klientowi fakturę za uzasadnione ekonomicznie koszty podróży i pobytu.
- e) Jeśli zdarzenie nie dotyczy jedynie organizacji klienta, ale wpływa na większą część środowiska Azure, inżynierzy serwisowi nie będą w stanie nadać priorytetu przywróceniu usługi.
- f) Zakres AED nie obejmuje technologii lokalnych, urządzeń użytkownika, oprogramowania klienckiego Microsoft ani technologii identyfikacji i uwierzytelniania.
- g) Warunkiem realizacji Usług AED na rzecz klienta zgodnie z opisem w niniejszym Załączniku jest przestrzeganie przez klienta postanowień zawartych w Zleceniu pracy i niniejszym Załączniku.
- h) Usługi AED mają na celu wsparcie klienta w korzystaniu z Zarejestrowanych Subskrypcji. Microsoft będzie świadczył te Usługi wyłącznie do wewnętrznych celów biznesowych klienta. Microsoft nie będzie świadczył tych Usług klientom klienta.
- i) AED nie będzie dostarczać wsparcia w odniesieniu do jakiegokolwiek kodu nie pochodzącego od Microsoft lub kodu dostosowanego przez Microsoft, klienta lub dostawcę zewnętrznego.

Reagowanie przez firmę Microsoft na zdarzenia związane z cyberbezpieczeństwem

Reagowanie przez firmę Microsoft na zdarzenia związane z cyberbezpieczeństwem

(„**MSCIR**”): Zapewnia globalne dochodzenie i wskazówki, które pomagają ocenić zakres cyberataku, ograniczyć zdarzenie i przywrócić krytyczne systemy z opcjami wsparcia na miejscu lub zdalnego. Usługi te pomagają zmniejszyć ryzyko ukierunkowanych cyberataków i lepiej ograniczyć ryzyko szkody spowodowane kryzysem bezpieczeństwa. Usługę Reagowania na zdarzenia przez firmę Microsoft należy zakupić jako oddzielny dodatek do istniejącej Umowy Unified Support. Zakres współpracy w ramach MSIR zostanie określony w momencie wystąpienia zdarzenia.

W pewnych pilnych okolicznościach Klient może zażądać i upoważnić firmę Microsoft do rozpoczęcia świadczenia usług MSCIR przed zakupem usługi MSCIR lub dodaniem dodatkowych godzin do istniejącej usługi MSCIR („Umowa dodatkowa”). Niezależnie od wszelkich przeciwnych postanowień, jeśli Klient upoważnia firmę Microsoft do rozpoczęcia pracy przed zawarciem Umowy dodatkowej, Klient (a) zobowiązuje się, że podejmie wszelkie działania, które są zasadnie niezbędne do zawarcia Umowy dodatkowej tak szybko, jak to praktycznie możliwe, (b) zgadza się, że ponosi pełną odpowiedzialność i zobowiązuje się zapłacić za usługi świadczone przed zawarciem Umowy dodatkowej zgodnie z fakturą wystawioną przez Microsoft, oraz (c) zgadza się, że Microsoft nie ponosi odpowiedzialności za żadne działania lub zaniechania związane z autoryzowanymi pracami, które mają miejsce przed podpisaniem, a Klient ponosi wszelkie powiązane ryzyko.

Dodatkowe informacje dotyczące współpracy w ramach MSCIR (np. ceny i zakres prac) lub informacje dotyczące proaktywnych ofert można uzyskać za pośrednictwem Kierownika ds. satysfakcji klienta (CSAM).

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.
 - **Doradca ds. wsparcia technologicznego (STA):** Usługi STA będą dostępne w lokalizacjach objętych usługami wsparcia wyznaczonych w Zamówieniu i są zależne od dostępności zasobów.
 -
- **Usługi konserwacyjne – Analiza głównych przyczyn:** Zakupione usługi będą dostępne dla pracowników w wyznaczonych lokalizacjach objętych usługami wsparcia.
- **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.

- Ujednolicony system fakturowania i fakturowanie dzielone. Te zmiany mają na celu zapewnienie naszym klientom większej elastyczności, wygody i kontroli nad ich transakcjami. Nasz ujednolicony system fakturowania poprawia wydajność i dokładność procesu fakturowania i opodatkowania, a funkcja fakturowania dzielonego umożliwi dzielenie transakcji na wiele faktur w oparciu o różne kryteria, takie jak typ produktu, data realizacji lub segment klienta.

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 chce zrezygnować z uprzednio zaplanowanej usługi, winien ją anulować z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem w celu uzyskania pełnego zwrotu kosztów za wspomnianą usługę.*
- *Anulowanie wcześniej zaplanowanej usługi dokonane z wyprzedzeniem od 6 do 13 dni wiąże się z opłatą w wysokości 50% kosztów usługi.*
- *Anulowanie rezerwacji dokonane 5 lub mniej dni przed wcześniej zaplanowaną usługą będzie wiązało się z poniesieniem pełnego kosztu (100%) tej 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 przyjmuje na siebie wszelkie ryzyko związane z wdrażaniem jakiegokolwiek kodu dostarczonego przez firmę Microsoft w ramach świadczenia usług wsparcia technicznego i ponosi odpowiedzialność za wszelkie testy, inspekcje, kontrole jakości, zgodność z przepisami prawa, regulacjami lub normami, konserwację, wdrażanie i inne praktyki związane z kodem dostarczonym przez firmę Microsoft w ramach świadczenia usług wsparcia technicznego w całości lub w części, w środowisku Microsoft klienta lub w jakimkolwiek innym wdrożeniu.
- 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.
- Klient zgadza się, że możemy wysyłać jego użytkownikom informacje dotyczące produktów i funkcji na aktualny i aktywny firmowy adres e-mail za pośrednictwem materiałów określanych jako aktualizacje zabezpieczeń, biuletyny, blogi, informacje dotyczące bezpieczeństwa, komunikaty serwisowe i podobną dokumentację. Użytkownicy klienta będą mieli odpowiedni mechanizm rezygnacji z otrzymywania takich komunikatów.
 - 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. Wszelkie prawa zastrzeżone. Jakikolwiek 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.