

# Servizi Enterprise di Microsoft

## Descrizione dei Servizi

Marzo 2022

# Sommario

<b>1</b>	<b>Informazioni sul presente documento</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Servizi Professionali Microsoft</b>	<b>1</b>
2.1	Servizi di pianificazione	1
2.2	Servizi di implementazione	1
2.3	Servizi di manutenzione	1
2.4	Servizi di ottimizzazione	1
2.5	Servizi di formazione	1
<b>3</b>	<b>Servizi di consulenza</b>	<b>2</b>
3.1	Modalità di acquisto	2
3.2	Servizi di consulenza personalizzati	2
3.3	Servizi di consulenza Packaged Services	3
3.4	Descrizione dei Servizi	3
3.4.1	Servizi di pianificazione	3
3.4.2	Servizi di implementazione	5
3.4.3	Servizi di ottimizzazione	5
3.5	Dichiarazioni di non responsabilità e limitazioni	5
3.6	Responsabilità della Società	6
<b>4</b>	<b>Servizi di Supporto Tecnico</b>	<b>7</b>
4.1	Modalità di acquisto	7
4.2	Descrizioni dei pacchetti	7
4.2.1	Pacchetti per l'intera organizzazione	7
4.2.2	Soluzioni avanzate	8
4.3	Descrizione dei servizi	8
4.3.1	Servizi proattivi	9
4.3.2	Gestione assistenza	11
4.3.3	Servizi reattivi	13
4.4	Servizi avanzati	15
4.4.1	Supporto Tecnico Designato	16
4.4.2	Premier Ultimate	16
4.4.3	Supporto Tecnico di Terzo Livello	17
4.5	Soluzioni avanzate	17
4.5.1	Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali	17
4.5.2	Risposta Rapida	17
4.5.3	Gestione eventi di Azure	19
4.6	Soluzioni di Supporto Tecnico per Partner	21

4.7 Soluzioni per il supporto globali.....	22
4.8 Condizioni aggiuntive .....	23
4.9 Responsabilità della Società .....	25

# 1 Informazioni sul presente documento

La Descrizione dei Servizi relativa ai Servizi Enterprise di Microsoft fornisce informazioni sui servizi professionali che possono essere acquistati presso Microsoft.

La società dovrà familiarizzare con le descrizioni dei servizi che acquista, inclusi i prerequisiti, le dichiarazioni di non responsabilità, le limitazioni e le sue responsabilità. I servizi che la società acquista saranno elencati nel suo Ordine di Lavoro dei Servizi Enterprise (Ordine di Lavoro) o in altra Attestazione di Servizi applicabile che fa riferimento al presente documento e lo incorpora.

Non tutti i servizi elencati nel presente documento sono disponibili a livello globale. Per dettagli su quali servizi sono acquistabili per la propria sede, la società dovrà contattare il rappresentante dei Servizi Microsoft. I servizi disponibili sono soggetti a modifiche.

## 2 Servizi Professionali Microsoft

I Servizi Professionali Microsoft consentono alla società di velocizzare la realizzazione del valore aziendale grazie ai suoi investimenti in tecnologie. Questi servizi sono disponibili durante le fasi di pianificazione, implementazione, manutenzione e ottimizzazione del ciclo di vita della tecnologia della società e offrono soluzioni per dati, mobilità, produttività e sistemi informatici per l'infrastruttura IT locale, cloud e ibrida della società. Microsoft eroga servizi proattivi nelle seguenti categorie:

### 2.1 Servizi di pianificazione

I servizi di pianificazione forniscono valutazioni e commenti sull'infrastruttura, i dati, l'applicazione e l'ambiente di protezione correnti della società per consentire alla società stessa di pianificare l'implementazione dell'attività correttiva, dell'aggiornamento, della migrazione, della distribuzione o della soluzione che le permetta di ottenere i risultati desiderati.

### 2.2 Servizi di implementazione

I servizi di implementazione offrono competenze nella gestione tecnica e dei progetti per velocizzare la progettazione, la distribuzione, la migrazione, l'aggiornamento e l'implementazione delle soluzioni tecnologiche di Microsoft.

### 2.3 Servizi di manutenzione

I servizi di manutenzione aiutano a prevenire l'insorgere di problemi nell'ambiente Microsoft e sono in genere pianificati prima dell'erogazione del servizio in modo da garantire la disponibilità delle risorse.

### 2.4 Servizi di ottimizzazione

I servizi di ottimizzazione si focalizzano su come utilizzare in modo ottimale l'investimento della società in tecnologia. Questi servizi potranno includere la gestione remota dei servizi cloud, ottimizzando l'adozione di funzionalità dei prodotti Microsoft da parte degli utenti finali e garantendo un solido livello di identità e sicurezza.

### 2.5 Servizi di formazione

I servizi di formazione offrono corsi in grado di migliorare le competenze tecniche e operative del personale della società responsabile del supporto tecnico tramite istruzioni in loco, online o su richiesta.

# 3 Servizi di consulenza

I Servizi di Consulenza per i Servizi Enterprise (servizi di consulenza) sono interventi che si basano su progetti che hanno come scopo l'erogazione di servizi relativi alla pianificazione, all'implementazione e all'adozione di soluzioni in grado di velocizzare la realizzazione del valore ottenibile tramite gli investimenti della società nell'IT. Questi interventi interessano i servizi, basati sui prodotti e le tecnologie Microsoft, attraverso soluzioni di strategia digitale, architettura, pianificazione, aggiornamento, migrazione, distribuzione, sviluppo di applicazioni e approfondimento dei dati.

## 3.1 Modalità di acquisto

I servizi di consulenza sono disponibili sotto forma di interventi personalizzati con ambito, basati su progetti o come Packaged Services con ambito precedentemente definito nella modalità descritta di seguito:

Servizio	Definizione
Servizi di consulenza personalizzati	Intervento personalizzato con un ambito specifico di servizi, tempistiche e/o attività cardine della società per soluzioni univoche.
Servizi di consulenza Packaged Services	Intervento con materiali con ambito predefinito rivolti a molti scenari aziendali comuni.

Importante: ↗ indica gli elementi che la società potrà vedere elencati nel proprio Ordine di Lavoro.

## 3.2 Servizi di consulenza personalizzati

Di seguito sono disponibili soluzioni di servizi personalizzabili. Nell'Ordine di Lavoro dei Servizi Enterprise (ESWO) o in una Descrizione dei Lavori (SOW) è illustrato l'ambito dei servizi di consulenza personalizzati.

**Applicazioni e Infrastruttura** – il Cloud computing è fondamentale per consentire la trasformazione digitale di qualsiasi organizzazione.

I servizi di applicazioni moderne di Microsoft consentono di velocizzare il raggiungimento del valore, riducendo il rischio quando si tratta di modernizzare e integrare le applicazioni e di utilizzare il cloud per favorire il coinvolgimento con i clienti attraverso molteplici canali e su qualsiasi dispositivo.

Con le Soluzioni Cloud Productivity, Microsoft aiuta le organizzazioni a pianificare, implementare e a realizzare esperienze per migliorare la comunicazione, la collaborazione e approfondire i rapporti con i clienti per avere un quadro d'insieme delle attività svolte, consentendo alle organizzazioni di massimizzare il proprio investimento in Office 365.

**Dati e Intelligenza Artificiale (AI)** – la valuta principale delle aziende moderne è la capacità di convertire i dati in Intelligenza Artificiale e conseguire quindi un vantaggio competitivo.

Le soluzioni Approfondimento Azienda di Microsoft permettono agli sviluppatori e alle organizzazioni di concentrarsi sull'Intelligenza Artificiale grazie a una supervisione globale per ideare, implementare e supportare soluzioni per le aziende e le organizzazioni IT che consentano di approfondire qualsiasi dato utilizzando prodotti che includono Azure Database Power BI, Office e SQL Server.

**Applicazioni Business** – assistenza alle applicazioni business che fanno parte di un ambiente dati connesso, abilitando l'Intelligenza Artificiale e la business intelligence e nel contempo aiutando a digitalizzare le funzioni business-critical, tra cui le vendite basate sulle relazioni, le procedure di acquisizione di persone e talenti, le operazioni e il servizio clienti.

Microsoft offre uno spettro di servizi di consulenza per Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement che comprende Vendite, Assistenza e Marketing per aiutare i clienti a trasformare le relazioni in ricavi integrando l'intelligenza digitale in ogni operazione commerciale. I servizi di consulenza per Microsoft Dynamics 365 Unified Operations consentono ai clienti di velocizzare la crescita ottimizzando le operazioni e prendendo decisioni basate sui dati, in tempo reale e su scala globale.

**Ambiente di Lavoro Moderno** – nell'ambito della trasformazione dell'ambiente di lavoro, Microsoft è in grado di aiutare l'ambiente della società a stare al passo con i tempi e a fare il possibile perché ogni professionista coinvolto nell'attività della società abbia gli strumenti per essere più produttivo.

Le offerte di servizi di consulenza di Microsoft per Dispositivi e Mobilità consentono alle aziende e ai responsabili dell'IT di sviluppare e implementare strategie per la gestione dei dispositivi e della mobilità in tutta l'organizzazione che facilitino l'instaurarsi di legami più profondi e intensi con dipendenti e clienti.

I Servizi relativi all'Infrastruttura Cloud e del Centro Dati integrano anche tecnologia, persone e processi per aiutare l'IT nella trasformazione dei centri dati in risorse aziendali strategiche, personalizzate in base a esigenze aziendali specifiche. Insieme a servizi per la Sicurezza e l'Identità, Microsoft offre strategie e soluzioni che salvaguardano dati, applicazioni e infrastruttura IT da minacce interne ed esterne.

### 3.3 Servizi di consulenza Packaged Services

Microsoft offre Servizi di Consulenza per molti scenari aziendali comuni basati sull'esperienza in fatto di pianificazione, distribuzione e implementazione di prodotti, tecnologia e processi Microsoft. I servizi che seguono sono offerti in un ambito di lavoro predefinito con durata fissa e relativo prezzo.

### 3.4 Descrizione dei Servizi

#### 3.4.1 Servizi di pianificazione

☞ **Servizi per l'Architettura:** valutazione degli obiettivi della società relativi all'adozione di servizi online nella quale vengono offerte indicazioni, pianificazione e attività correttive. Tale valutazione consente di stabilire una maggiore conformità dei team e dell'ambiente della società alle procedure consigliate per l'architettura dei servizi online.

**Programma Servizi di Consulenza Digitale:** il programma Servizi di Consulenza Digitale unisce i Digital Advisor, dotati di ottime competenze commerciali e settoriali, alle esperienze e alle strategie innovative di Microsoft per agevolare le organizzazioni nel raggiungimento dei propri obiettivi in ambito digitale. In pieno accordo con le società, i Digital Advisor pianificano una serie di modifiche volte a gettare le basi del business digitale.

I Servizi di Consulenza Digitale possono essere acquistati in pacchetti di interventi di circa 200, 400, 800 e 1600 ore con un consulente part-time o a tempo pieno. Il Microsoft Service Delivery Team, incluse le risorse dei Centri di Eccellenza dei Servizi Microsoft, completa l'erogazione sfruttando la propria esperienza nel settore o fornendo procedure appropriate e indicazioni specifiche su determinate tecnologie Microsoft.

Sono inoltre disponibili i seguenti pacchetti che offrono Servizi di Consulenza Digitale:

☞ **Pacchetti Digital Advisory Digital Ready:** intervento gestito da un consulente digitale, volto alla progettazione del business e all'implementazione delle modifiche necessarie, che consente di agevolare la trasformazione digitale come parte dei modelli aziendali in continua evoluzione della società.

☞ **Modello di Verifica:** intervento per fornire una dimostrazione grazie alla quale la società può valutare la fattibilità di una soluzione tecnica proposta. La dimostrazione può avvenire sotto forma di prototipi funzionanti, documenti e progetti, ma in genere non si tratta di materiale pronto per la produzione.

**Pianificazione di Soluzioni:** interventi strutturati per assistere e guidare la società nella pianificazione dell'implementazione delle distribuzioni di tecnologia Microsoft in ambienti locali, cloud e ibridi. Tali servizi possono includere anche una valutazione del progetto, della sicurezza, delle operazioni IT o della gestione delle modifiche delle tecnologie Microsoft possedute dalla società per consentire la pianificazione dell'implementazione della soluzione tecnica della società e permettere a quest'ultima di raggiungere i risultati desiderati. Al termine del servizio la società potrà ricevere un report contenente la valutazione tecnica e il piano di implementazione della soluzione.

✦ **Servizi di Pianificazione della Distribuzione di Strumenti di Sviluppo (Developer Tools Deployment Planning Services o "DTDPS"):** servizi progettati per consentire alle organizzazioni di pianificare distribuzioni efficaci di Visual Studio. Tali interventi possono essere utilizzati per aiutare lo sviluppo di un piano di distribuzione e di strategie per l'adozione di Visual Studio.

✦ **Servizi di Pianificazione della Distribuzione di Azure per il Cloud Pubblico (Azure Deployment Planning Services for Public Cloud o "AZDPS"):** interventi di più giorni che implicano formazione, demo e pianificazione di distribuzioni. Possono riguardare l'attivazione di soluzioni di storage di Azure, la migrazione di applicazioni nei Servizi Infrastruttura di Microsoft Azure, l'implementazione della mobilità aziendale, l'implementazione di Microsoft Operations Management Suite o l'implementazione di scenari di sviluppo e test sulle macchine virtuali di Microsoft Azure.

✦ **Servizi di Pianificazione della Distribuzione Desktop (Desktop Deployment Planning Services o "DDPS"):** servizi di pianificazione della distribuzione che offrono un'ampia gamma di strumenti per la pianificazione e di interventi predefiniti riguardanti la modalità di distribuzione di Office 365, Office o Windows.

✦ **Servizi di Pianificazione della Distribuzione di Dynamics (Dynamics Deployment Planning Services o "DYDPS"):** servizi di pianificazione per l'implementazione di Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online o l'aggiornamento ad essi oppure per l'implementazione di una soluzione ERP (Enterprise Resource Planning) con Microsoft Dynamics AX.

✦ **Servizi di Pianificazione della Distribuzione di Skype for Business ed Exchange (Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services o "S&EDPS"):** progettati per aiutare le organizzazioni a pianificare le distribuzioni di Skype for Business o Exchange, questi servizi forniscono una pianificazione della distribuzione degli aspetti architetturali e operativi di Microsoft Skype for Business o Microsoft Exchange.

✦ **Servizi di Pianificazione della Distribuzione di Virtualizzazione e Gestione del Cloud Privato (Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services o "PVDPS"):** progettati per aiutare a pianificare le distribuzioni di Systems Center, Windows Server e Hyper-V. Questi interventi offrono un'ampia gamma di servizi di pianificazione per gli aggiornamenti, le migrazioni, la velocizzazione delle distribuzioni di gestione e virtualizzazione, nonché l'implementazione di una gestione unificata dei dispositivi.

✦ **Servizi di Pianificazione della Distribuzione di SQL Server (SQL Server Deployment Planning Services o "SSDPS"):** disponibilità dei servizi in interventi di più giorni incentrati su attività, quali l'aggiornamento a SQL Server, la distribuzione di SQL Server Business Intelligence e la migrazione a SQL Server.

✦ **Servizi di Pianificazione della Distribuzione di SharePoint (SharePoint Deployment Planning Services "SDPS"):** incentrati sull'offerta di interventi per la pianificazione della distribuzione di SharePoint e SharePoint Online, questi servizi potranno includere la pianificazione di Office 365 FastTrack, la pianificazione della soluzione Project and Portfolio Management (PPM) e la pianificazione della distribuzione di SharePoint.

✦ **Utilizzo Ottimale:** servizi che consentono di proporre un'esperienza utente per le applicazioni line of business della società e offrono competenze per quanto riguarda Produzione di Storyboard, Motion



Graphics, Ricerca Etnografica, Analisi Personale e dello Scenario, UX Strategy e Design, Visual Design, Sviluppo dell'Interfaccia Utente, test dell'Usabilità e considerazioni sull'Accessibilità.

### 3.4.2 Servizi di implementazione

✦ **Governance del Progetto:** servizio che consente di gestire e supervisionare il progetto, il programma o l'intervento al fine di garantirne la riuscita.

✦ **Architettura della Soluzione:** servizio che consente di fornire l'architettura e la progettazione della soluzione della società, in base alle architetture di riferimento per le tecnologie di Microsoft.

✦ **Fornitura della Soluzione:** servizio che consente di effettuare l'implementazione tecnica, inclusi lo sviluppo, la configurazione, la migrazione, l'aggiornamento e la distribuzione della soluzione basata sulle tecnologie Microsoft e la loro integrazione negli ambienti della società.

### 3.4.3 Servizi di ottimizzazione

✦ **Servizi di Adozione:** servizi di adozione che includono un gruppo di servizi volti ad agevolare la società nella valutazione della capacità della propria organizzazione di modificare, monitorare e ottimizzare i cambiamenti collegati all'acquisto della propria tecnologia Microsoft. Includono consulenza nello sviluppo e nell'esecuzione della strategia di adozione della società dal punto di vista dei cambiamenti correlati alle persone. I clienti hanno accesso a risorse con esperienza, conoscenze e procedure consigliate da Microsoft associate a supporto del proprio programma di adozione.

✦ **Gestione dei Servizi IT:** una suite di servizi progettati per aiutare la società a sviluppare il proprio ambiente IT legacy utilizzando approcci alla gestione dei servizi moderni che consentono innovazione, flessibilità, qualità e miglioramenti dei costi operativi. I servizi di Gestione Moderna del Servizio IT potranno essere erogati attraverso workshop o sessioni di consulenza remoti o in loco per garantire che il monitoraggio, la gestione degli eventi imprevisti o i processi del service desk siano ottimizzati per la gestione delle dinamiche dei servizi basati sul cloud durante il trasferimento di un'applicazione o di un servizio al cloud.

✦ **Servizi di Protezione:** le soluzioni di protezione Microsoft includono quattro aree di attenzione: identità e sicurezza del cloud, mobilità, protezione delle informazioni avanzata e infrastruttura protetta. I servizi di protezione aiutano le società a comprendere come proteggere e innovare dati, applicazioni e infrastruttura IT da minacce interne ed esterne.

## 3.5 Dichiarazioni di non responsabilità e limitazioni

L'erogazione da parte di Microsoft dei servizi si basa sulle presenti dichiarazioni di non responsabilità e limitazioni:

- I Servizi di Consulenza Digitale includono esclusivamente consulenza e assistenza relative alla distribuzione e all'utilizzo di tecnologie Microsoft da parte della società.
- Le licenze per i Prodotti non sono incluse nei servizi di consulenza e dovranno essere acquistate separatamente.
- I Servizi di Consulenza Digitale non includono la distribuzione dei prodotti, la risoluzione dei problemi o l'assistenza break-fix, l'analisi di codice sorgente non Microsoft o la consulenza tecnica e sull'architettura che non rientri nei servizi di cui sopra.
- Nel caso di codice sorgente non Microsoft, i servizi di Microsoft si limitano solo all'analisi dei dati binari, ad esempio un dump di processo o una traccia di Network Monitor.
- Laddove siano state reciprocamente concordate, ma non pagate, visite in loco da parte di Microsoft Architect o risorse del Service Delivery Team, alla società verranno fatturati importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e vitto/alloggio.
- Tutti i Servizi di consulenza GitHub acquistati sono forniti da GitHub, Inc., una filiale interamente controllata da Microsoft Corporation. Fatto salvo quanto diversamente indicato nel Suo Ordine di

Lavoro, l'Informativa sulla Privacy GitHub disponibile presso [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) e l'Addendum alla protezione dei dati personali GitHub e l'Allegato sulla sicurezza a [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) si applicherà all'approvvigionamento di GitHub Consulting Services.

### **3.6 Responsabilità della Società**

Il successo degli interventi di consulenza e l'adempimento di Microsoft alle proprie obbligazioni dipendono dal coinvolgimento della società per tutta la durata dell'intervento, inclusi, a titolo esemplificativo:

- disponibilità dei rappresentanti, del personale IT e delle risorse della società, inclusi, a titolo esemplificativo, hardware, software, connettività Internet e spazi sufficienti.
- tempestiva comunicazione, da parte della società, di informazioni accurate e complete come richiesto dal Service Delivery Team.
- accesso a informazioni riguardanti l'organizzazione della società.
- adempimento tempestivo ed efficace delle responsabilità della società.
- approvazioni e decisioni tempestive da parte dei dirigenti e manager della Società.
- Il pagamento dei costi di viaggio e delle spese sostenuti dai dipendenti o dagli appaltatori della società.

## 4 Servizi di Supporto Tecnico

I Servizi di Supporto Tecnico Premier Microsoft (servizi di supporto) sono un set completo di servizi per il supporto tecnico enterprise che consentono di ridurre i costi, migliorare la produttività e utilizzare la tecnologia per realizzare nuove opportunità commerciali per qualsiasi fase del ciclo di vita dell'IT. I servizi di supporto tecnico includono:

- servizi proattivi che consentono di gestire e migliorare lo stato dell'infrastruttura e delle operazioni IT della società.
- Gestione Assistenza che consente di facilitare la pianificazione e l'implementazione
- servizi di risoluzione dei problemi 24x7 con assegnazione di priorità per intervenire con rapidità e ridurre i tempi di inattività

### 4.1 Modalità di acquisto

I Servizi di Supporto sono disponibili sotto forma di pacchetto di servizi o di servizi singoli ai sensi di un contratto esistente per il Supporto Tecnico utilizzando l'Ordine di Lavoro per i Servizi Enterprise, nella modalità descritta di seguito:

Servizio	Definizione
Pacchetti per l'intera organizzazione	Combinazione di servizi che offrono supporto tecnico per tutti i prodotti Microsoft commerciali, per i quali è previsto il supporto, e/o Servizi Online che sono in uso nell'organizzazione. Sono disponibili opzioni di pacchetti configurabili e prestabiliti.
Pacchetti di soluzioni avanzate	Pacchetto di servizi di supporto tecnico relativi a un sistema IT del cliente o a un prodotto Microsoft specifico. Disponibile con il pacchetto Configurabile.

### 4.2 Descrizioni dei pacchetti

#### 4.2.1 Pacchetti per l'intera organizzazione

Le opzioni dei pacchetti per l'intera organizzazione includono: pacchetti Configurabili (studiati per soddisfare i requisiti della società) o Prestabiliti (servizi predefiniti).

#### Pacchetto configurabile

Per soddisfare i requisiti della società il pacchetto di servizi di supporto tecnico viene personalizzato con gli elementi elencati di seguito.

Elemento	Servizi Disponibili
Servizi proattivi	I servizi che sono descritti all'Articolo 4.3.1 "Servizi Proattivi" sono disponibili per essere inseriti nel pacchetto di servizi di supporto tecnico della società
Gestione assistenza	Inclusa in tutti i pacchetti.

	Il modello di gestione e il livello di servizio sono personalizzati in base a quanto descritto all'Articolo 4.3.2 "Gestione Assistenza"
Servizi reattivi	I servizi che sono descritti all'Articolo 4.3.3 "Servizi reattivi" sono disponibili per essere inseriti nel pacchetto di servizi di supporto tecnico della società
Servizi avanzati	I servizi aggiuntivi che sono descritti all'Articolo 4.4 "Servizi avanzati" possono essere inseriti nel pacchetto di servizi di supporto tecnico della società

### Pacchetto Prestabilito

Pacchetto di servizi di supporto tecnico prestabiliti, di livello iniziale, con periodo di validità annuale

Elemento	Servizi Inclusi
Servizi proattivi	"Programma di Valutazione del Rischio e dell'Integrità come Servizio"
Gestione assistenza	Livello di servizio core, erogato attraverso un modello in Pool, descritto all'Articolo 4.3.2, "Gestione Assistenza"
Servizi reattivi	Fino a 20 ore di "Supporto Tecnico per la Risoluzione dei Problemi"

### 4.2.2 Soluzioni avanzate

Pacchetti di soluzioni avanzate forniscono supporto tecnico a un prodotto Microsoft specifico o a un sistema IT della società; i servizi disponibili sono elencati di seguito.

Elemento	Descrizione
Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali	Offre un livello superiore di supporto per un gruppo definito di prodotti Microsoft contenuti all'interno delle soluzioni di business mission critical ed è presentato nell'Articolo 4.5.1 "Supporto per Mission Critical"
Risposta Rapida	Fornisce un supporto reattivo accelerato per i servizi cloud ed è introdotto nella Sezione 4.5.2 "Risposta rapida"
Gestione eventi di Azure	Fornisce un supporto avanzato, proattivo e reattivo durante eventi critici Azure delle società

### 4.3 Descrizione dei servizi

Gli elementi che compongono il pacchetto di Supporto Tecnico Premier sono descritti nel presente Articolo.

### 4.3.1 Servizi proattivi

I servizi Proattivi aiutano a risolvere problemi che si verificano nell'ambiente Microsoft. Per garantire la disponibilità e l'erogazione delle risorse durante il periodo dell'Ordine di Lavoro applicabili, i servizi Proattivi devono essere pianificati in modo tempestivo. I servizi Proattivi che seguono sono disponibili nella modalità indicata sotto o dettagliata nell'Ordine di Lavoro della società.

#### Servizi di pianificazione

**Modello di Verifica:** intervento per fornire una dimostrazione grazie alla quale la società può valutare la fattibilità di una soluzione tecnica proposta. La dimostrazione può avvenire sotto forma di prototipi funzionanti, documenti e progetti, ma in genere non si tratta di materiale pronto per la produzione.

#### Servizi di implementazione

**Servizi di Onboarding:** intervento diretto con una risorsa di Microsoft per fornire assistenza durante la fase di distribuzione, migrazione, aggiornamento o sviluppo delle funzionalità. L'assistenza può includere la pianificazione e la convalida di un modello di prova o di un carico di lavoro in produzione utilizzando i prodotti Microsoft.

#### Servizi di manutenzione

**Programma di Valutazione:** valutazione della progettazione, dell'implementazione tecnica, dei processi o della gestione delle modifiche delle tecnologie Microsoft della società rispetto alle procedure consigliate di Microsoft. Al termine della valutazione, la risorsa Microsoft lavorerà direttamente con la società per porre rimedio a possibili problemi e fornire un rapporto contenente la valutazione tecnica dell'ambiente della società, che potrà includere una pianificazione delle attività correttive.

**Controllo dell'Integrità:** revisione della valutazione dell'implementazione della tecnologia Microsoft della società rispetto alle procedure consigliate di Microsoft. Una risorsa di Microsoft pianifica il controllo dell'integrità insieme alla società, esegue la revisione, analizza i dati e al termine redige un rapporto.

**Valutazione Offline:** valutazione automatizzata dell'implementazione della tecnologia Microsoft da parte della società, con dati raccolti in remoto o da una risorsa di Microsoft presso la sede della società. I dati raccolti vengono analizzati, utilizzando strumenti locali, da Microsoft, che redige un rapporto degli accertamenti effettuati e suggerisce eventuali azioni correttive.

**Monitoraggio Proattivo:** fornitura di strumenti per il monitoraggio delle operazioni tecniche e raccomandazioni per l'ottimizzazione dei processi di gestione degli eventi imprevisti sul server della società. Questo servizio consente alla società di creare matrici relative agli eventi imprevisti, di analizzare i principali eventi imprevisti e di realizzare il progetto per un team di tecnici dedicati.

**Programmi Proattivi sui Processi di Gestione (Proactive Operations Program o "POP"):** revisione svolta insieme al personale della società, della pianificazione, della progettazione, dell'implementazione o dei processi operativi della società rispetto alle procedure consigliate di Microsoft. Questa revisione è condotta sia in sede che da postazione remota da una risorsa di Microsoft.

**Programma di Valutazione del Rischio e dell'Integrità come Servizio (RAP ovvero Risk and Health Assessment Program as a Service o "RaaS"):** valutazione automatizzata dell'implementazione della tecnologia Microsoft da parte della società, con dati raccolti in remoto. I dati raccolti vengono analizzati da Microsoft per creare un rapporto degli accertamenti effettuati contenente suggerimenti in merito alle azioni correttive.

**Programma di Valutazione del Rischio e dell'Integrità come Servizio Plus (Risk and Health Assessment Program as a Service Plus o "RaaS Plus"):** programma RaaS fornito insieme a un workshop di follow-up personalizzato di ottimizzazione del sistema organizzato presso la sede della società (durata

massima di due giorni) e incentrato sulla pianificazione delle attività correttiva e il trasferimento delle conoscenze.

### Servizi di ottimizzazione

**Servizi di Adozione:** servizi di adozione che includono un gruppo di servizi volti ad agevolare la società nella valutazione della capacità della propria organizzazione di modificare, monitorare e ottimizzare i cambiamenti collegati all'acquisto della propria tecnologia Microsoft. Includono supporto nello sviluppo e nell'esecuzione della strategia di adozione della società dal punto di vista dei cambiamenti correlati alle persone. I clienti hanno accesso a risorse con esperienza, conoscenze e procedure consigliate da Microsoft associate a supporto del proprio programma di adozione.

**Servizi Incentrati sullo Sviluppo:** servizi che aiutano il personale della società a creare e a distribuire applicazioni basate sulle tecnologie Microsoft, nonché a fornire supporto tecnico per tali applicazioni.

**Gestione dei Servizi IT:** una suite di servizi progettati per aiutare la società a sviluppare il proprio ambiente IT legacy utilizzando approcci alla gestione dei servizi moderni che consentono innovazione, flessibilità, qualità e miglioramenti dei costi operativi. I servizi di Gestione Moderna del Servizio IT potranno essere erogati attraverso workshop o sessioni di consulenza remoti o in loco per garantire che il monitoraggio, la gestione degli eventi imprevisti o i processi del service desk siano ottimizzati per la gestione delle dinamiche dei servizi basati sul cloud durante il trasferimento di un'applicazione o di un servizio al cloud. I servizi di Gestione del Servizio IT possono far parte di un programma personalizzato di servizi di supporto tecnico, sono disponibili a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e definiti in un Allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

**Servizi di Laboratorio:** qualora siano disponibili nell'area in cui ha sede la società, Microsoft può consentire alla società l'accesso a una struttura di laboratorio per ricevere assistenza nelle attività associate a benchmarking, testing, creazione di prototipi e migrazione relativamente ai Prodotti Microsoft.

**Servizi di Correzione:** intervento diretto con una risorsa di Microsoft per risolvere i problemi individuati durante un servizio di Valutazione. La durata di ciascun intervento viene specificata in giorni nell'Ordine di Lavoro della società e l'intervento viene svolto in collaborazione con il personale tecnico della società.

**Servizi di Protezione:** le soluzioni di protezione Microsoft includono quattro aree di attenzione: identità e sicurezza del cloud, mobilità, protezione delle informazioni avanzata e infrastruttura protetta. I servizi di protezione aiutano le società a comprendere come proteggere e innovare dati, applicazioni e infrastruttura IT da minacce interne ed esterne. I servizi di protezione possono far parte di un programma personalizzato di servizi di supporto tecnico, sono disponibili a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e possono essere definiti in un allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

### Servizi di formazione

**Chalk and Talk:** brevi servizi interattivi, in genere sessioni giornaliere, sotto forma di lezione con dimostrazione, in cui vengono trattati argomenti relativi ai prodotti e al supporto tecnico, tenute di persona oppure online da una risorsa di Microsoft.

**Formazione su richiesta:** servizio di sottoscrizione che consente di accedere a una raccolta online di materiale di formazione tramite una raccolta di workshop sviluppata da Microsoft. Le sottoscrizioni sono vendute in base al numero di postazioni.

**Webcast:** sessioni di formazione live ospitate da Microsoft, disponibili per una vasta scelta di argomenti relativi alla tecnologia Microsoft e al supporto tecnico, erogate in remoto online. I webcast possono essere acquistati in base al numero di partecipanti o come risorsa fornita esclusivamente all'organizzazione della società, secondo quanto riportato nell'Ordine di Lavoro della società.

**Workshop:** sessioni di formazione tecnica di livello avanzato, disponibili per una vasta scelta di argomenti relativi alla tecnologia Microsoft e al supporto tecnico, tenute di persona oppure online da un tecnico di Microsoft. I workshop possono essere acquistati in base al numero di partecipanti o come risorsa fornita

esclusivamente all'organizzazione della società, secondo quanto riportato nell'Ordine di Lavoro della società. I workshop non possono essere registrati senza il consenso scritto di Microsoft.

**Servizi Proattivi Personalizzati:** intervento con il personale Microsoft su indicazione della società per erogare servizi, frontali oppure online, che non vengono descritti altrimenti nel presente documento. Tali interventi sono calcolati e addebitati in giorni. Le aree di interesse dei servizi proattivi personalizzati sono:

- Servizi di manutenzione
- Servizi di ottimizzazione
- Servizi di formazione

**Attività Proattive di Supporto Tecnico:** nel caso in cui siano disponibili, i servizi proattivi potranno essere venduti come quantità di ore di Attività Proattive di Supporto Tecnico. Tali ore possono essere sostituite con uno o più dei servizi proattivi descritti in precedenza, alle tariffe correnti che sono fornite dal rappresentante dei Servizi Microsoft della società. Dopo avere pianificato il servizio proattivo, Microsoft detrae dal conto della società il numero adeguato di ore di Attività Proattive di Supporto Tecnico, arrotondato all'ora più vicina, pari al valore del servizio calcolato in base a una tariffa giornaliera o al corrispettivo fisso. Qualora la società ordini un tipo di Attività Proattiva di Supporto Tecnico e desideri sostituirla con un'altra, potrà attribuire le ore già acquistate a tale servizio alternativo qualora sia disponibile e sia stato concordato con il proprio Service Delivery Manager.

**Acceleratore proattivo:** Un servizio guidato da risorse Microsoft composto da un insieme di attività che aiutano la Società a raggiungere un risultato tecnico o di business basato su obiettivi di eliminazione dei rischi di distribuzione, aumento della disponibilità o ottimizzazione delle prestazioni della soluzione. Utilizzando un approccio programmatico, la risorsa Microsoft determinerà il set di attività necessarie per il coinvolgimento, che possono includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'analisi degli scostamenti dall'idoneità, l'onboarding, l'ottimizzazione, il trasferimento delle conoscenze, la convalida della progettazione e il piano di implementazione

#### 4.3.2 Gestione assistenza

##### Gestione assistenza

Tutti i pacchetti di Supporto Tecnico Premier sono coordinati e avviati da un service delivery manager. Per quanto riguarda il Supporto Tecnico Premier per Sviluppatori e i pacchetti specifici per gli sviluppatori, la gestione dell'assistenza della società è fornita da una risorsa di application development con una vasta esperienza nell'ambiente degli sviluppatori e un'ampia conoscenza delle tecnologie di sviluppo. Tale gestione potrà essere perfezionata in base al modello di erogazione, al livello di servizio e alla geografia. Qualora non sia specificato diversamente nell'Ordine di Lavoro della società, il modello di erogazione sarà Designato e il livello di servizio sarà Core.

##### Modello di erogazione

Elemento	Definizione
In pool	Erogato da un gruppo di persone da postazione remota
Designato	Erogato su base part-time, sia in sede che da postazione remota, da una persona designata che fornisce servizi anche ad altre società che dispongono del Supporto Tecnico Premier Microsoft
Dedicato	Erogato, sia in sede che da postazione remota, da una persona designata dedicata unicamente a una sola società che dispone del Supporto Tecnico Premier Microsoft

##### Livello di servizio

Elemento	Definizione
Core	Include un coordinamento generale, oltre a una presentazione del servizio, alla pianificazione dell'assistenza, alle revisioni del servizio, alla consulenza per il supporto in caso di problemi di sicurezza, alla gestione di eventi imprevisti, alla gestione di eventi critici, ai servizi informativi e alla gestione delle sottoscrizioni dei servizi
Standard	Include tutti i servizi Core, oltre a una Valutazione Iniziale e a una pianificazione delle attività correttive
Esteso	Include tutti i servizi Standard, oltre al Riconoscimento del Ciclo di Vita dei Servizi Online/Prodotti Microsoft, all'analisi della tendenza degli eventi imprevisti e alla relativa consulenza e alle linee guida per i processi

### Dettagli dell'ambito

I seguenti servizi sono disponibili per i clienti che acquistano un livello Core di gestione dell'assistenza:

**Presentazione del servizio:** panoramica dei servizi di Supporto Tecnico Premier, inclusa una spiegazione su come scegliere e pianificare servizi proattivi e una dimostrazione di come registrare richieste di assistenza che necessitano di un intervento immediato e di come utilizzare gli strumenti disponibili.

**Piano di Erogazione dei Servizi:** I servizi di supporto tecnico Premier includono un piano di servizio personalizzato per determinare come e quando i servizi devono essere utilizzati collaborando con il team sulle priorità aziendali e IT, compreso il percorso del cloud.

**Revisioni dei servizi:** in modo continuativo Microsoft sottoporrà a revisione i servizi del periodo passato, relazionerà alla società in merito ai servizi che sono stati erogati e migliorati, analizzerà i commenti della società e discuterà qualsiasi azione o cambiamento che potrebbe rendersi necessario. Tali revisioni potranno consistere nella stesura di rapporti standard sullo stato e nell'organizzazione di riunioni virtuali o in loco (qualora le trasferte in loco siano autorizzate) per relazionare sullo stato.

**Consulenza per problemi di sicurezza critici:** verranno inviati Bollettini sulla Sicurezza Microsoft ritenuti critici. Qualora la società sia affiancata da un Service Delivery Manager, tale SDM aiuterà la società a valutare la conseguenza di tali informazioni sulla propria infrastruttura IT.

**Gestione degli eventi imprevisti:** supervisione del team di gestione assistenza sugli interventi relativi al supporto tecnico per trovare una soluzione tempestiva e fornire un alto livello di assistenza. Può includere lo sviluppo di piani di risposta agli eventi imprevisti, l'identificazione del contatto principale per gli aggiornamenti dello stato durante gli eventi imprevisti e la facilitazione dell'analisi della causa radice dopo che si è verificato un evento imprevisto. In presenza di servizi online, le attività possono includere un riepilogo della causa dell'evento imprevisto e dell'impatto sul Contratto di Servizio (Service Level Agreement o "SLA").

**Gestione di eventi critici:** assistenza e comunicazione 24 ore al giorno fornita dal team di gestione assistenza alla società in situazioni in cui si verificano eventi critici per l'attività.

**Servizi informativi:** fornitura di newsletter, siti Web e risorse incentrate sui prodotti e servizi Microsoft attinenti all'ambiente della Società. Possono includere informazioni sul funzionamento e il supporto delle tecnologie Microsoft, strumenti per la risoluzione dei problemi e riferimenti ad articoli della knowledge base.

**Gestione dell'abbonamento ai servizi:** per le società che usufruiscono di servizi online, una risorsa di Microsoft potrà agevolare l'escalation dei problemi correlati alle sottoscrizioni dei servizi online e fornirà le risposte alle domande che si riferiscono alla fatturazione, al provisioning degli account e ai crediti previsti dal Contratto di Servizio.



I clienti che acquistano un livello di servizio Standard ottengono i servizi di livello Core, insieme ai seguenti servizi:

**Valutazione iniziale:** valutazione conoscitiva volta all'identificazione delle necessità di assistenza dell'ambiente delle operazioni IT della società, che aiuta a realizzare un piano di azione per raggiungere lo stato desiderato di tali operazioni. Per le società che usufruiscono di servizi online, il service delivery manager può stabilire di analizzare l'infrastruttura locale necessaria per connettere gli utenti al servizio online. Inoltre, il service delivery manager collaborerà con il personale della società per documentare i rischi che potrebbero disturbare la connettività e suggerire in che modo tali rischi potrebbero essere attenuati.

**Pianificazione delle attività correttive:** consolidamento delle azioni per il miglioramento dettate dai risultati delle valutazioni proattive svolte. Tali risultati verranno documentati come consulenza per il miglioramento e relative attività correttive nel piano di servizio. Il completamento viene attuato tramite revisioni pianificate del servizio.

**Gestione Assistenza in Loco:** visite effettuate in loco da parte del Service Delivery Manager della società che potranno essere soggette a un costo aggiuntivo per visita. Questo servizio dipende dalla disponibilità delle risorse di Microsoft.

I clienti che acquistano un livello di servizio Esteso ottengono i servizi indicati nei livelli Core e Standard, insieme ai seguenti servizi:

**Analisi della tendenza degli eventi imprevisti e consulenza:** una o più analisi della cronologia degli eventi imprevisti della società focalizzate sulle persone, gli aspetti procedurali e tecnologici degli eventi imprevisti ad alto impatto aziendale registrati presso Microsoft che hanno coinvolto la tecnologia Microsoft oggetto del supporto tecnico. L'analisi servirà a fornire alcuni suggerimenti sulle attività di miglioramento operativo, da aggiungersi alla conformità delle persone o alle modifiche alla tecnologia, il tutto allo scopo di contribuire alla riduzione dei costi delle operazioni IT della società.

**Linee guida per i processi:** verranno fornite nozioni di base sulle procedure consigliate.

### 4.3.3 Servizi reattivi

I servizi reattivi aiutano a risolvere quei problemi che si verificano nell'ambiente Microsoft della società, sono in genere utilizzati su richiesta e possono includere qualsiasi combinazione dei seguenti servizi:

**Supporto Tecnico per la Risoluzione dei Problemi (PRS):** assistenza per problemi con sintomi particolari, che si verificano durante l'utilizzo di prodotti Microsoft, include la risoluzione di problemi specifici, messaggi di errore o funzionalità, il cui comportamento non è quello previsto per i prodotti Microsoft. Le definizioni di gravità, una stima dei tempi di intervento iniziali da parte di Microsoft e i requisiti per la richiesta sono illustrati in dettaglio nella "Tabella: Risposta agli eventi imprevisti."

Il pagamento del Supporto Tecnico per la Risoluzione dei Problemi è addebitato su base oraria dopo avere detratto le ore prepagate stabilite nell'Ordine di Lavoro della società, a meno che non venga determinato che il problema è causato da un bug del prodotto e che quindi rientra nel supporto mainstream. Qualora la società esaurisca tutte le ore prepagate mentre Microsoft sta intervenendo su un particolare problema, il pagamento verrà richiesto da Microsoft in via posticipata e la società dovrà acquistare ore PRS aggiuntive prima che Microsoft fornisca assistenza per altri eventi imprevisti. Su richiesta della società, Microsoft collaborerà con fornitori terzi di tecnologia per contribuire alla risoluzione di complesse problematiche relative all'interoperabilità dei prodotti multi-vendor, tuttavia è responsabilità del fornitore terzo erogare supporto tecnico per il proprio prodotto.

In base alle necessità, viene fornito il Supporto Tecnico per la Risoluzione dei Problemi (PRS) per i servizi online. Le ore PRS prepagate non verranno detratte in caso di eventi imprevisti associati a queste tecnologie.

Le richieste di supporto per servizi e prodotti, non coperte dal portale di supporto dei servizi online applicabile, vengono gestite dal portale online di Servizi Microsoft.

La Gestione Assistenza verrà utilizzata nello stesso modo per tutte le richieste di risoluzione dei problemi

La gravità dell'evento imprevisto determina i livelli di intervento da parte di Microsoft, la stima dei tempi di intervento iniziali e le responsabilità della società. La società è responsabile della definizione dell'impatto aziendale rispetto all'organizzazione e, d'intesa con Microsoft, Microsoft le assegnerà il livello di gravità appropriato. La società può chiedere di variare il livello di gravità mentre è in atto un evento imprevisto in caso di cambiamento dell'impatto aziendale.

**Tabella: risposta agli eventi imprevisti**

Gravità e situazione	Reazione prevista di Microsoft	Reazione prevista della Società
<p><b>Gravità 1</b></p> <p>Impatto aziendale irreversibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdita completa di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro</li> <li>• Necessità di un intervento immediato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervento alla prima chiamata in un'ora o meno</li> <li>• Risorse Microsoft sul sito della società il più presto possibile</li> <li>• Assegnazione di un Responsabile delle Situazioni Critiche<sup>1</sup></li> <li>• Impegno continuo 24x7<sup>2</sup></li> <li>• Escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti</li> <li>• Comunicazione ai dirigenti di alto livello di Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione ai dirigenti di alto livello della società</li> <li>• Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<sup>2</sup></li> <li>• Accesso e risposte rapide dall'autorità di controllo delle modifiche</li> <li>• Formulazione solo telefonica<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Gravità A</b></p> <p>Impatto commerciale critico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdita o degradazione significativa dei servizi</li> <li>• Necessità di intervento entro un'ora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervento alla prima chiamata in un'ora o meno</li> <li>• Risorse Microsoft presso la sede della società, come richiesto</li> <li>• Assegnazione di un Responsabile delle Situazioni Critiche<sup>1</sup></li> <li>• Impegno continuo 24x7<sup>2</sup></li> <li>• Comunicazione ai dirigenti di alto livello di Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<sup>2</sup></li> <li>• Accesso e risposte rapide dall'autorità di controllo delle modifiche</li> <li>• Comunicazione del management</li> <li>• Formulazione solo telefonica<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Gravità B</b></p> <p>Impatto aziendale moderato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdita o degradazione moderata dei servizi e possibilità di</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervento alla prima chiamata in due ore o meno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allocazione delle risorse appropriate per sostenere lo stesso impegno di Microsoft</li> </ul>

Gravità e situazione	Reazione prevista di Microsoft	Reazione prevista della Società
<p>continuare il lavoro in modo meno efficiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Necessità dell'intervento entro due ore lavorative<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impegno solo durante le ore lavorative<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accesso e intervento dall'autorità di controllo delle modifiche entro quattro ore lavorative</li> <li>Formulazione telefonica o invio tramite Web</li> </ul>
<p><b>Gravità C</b></p> <p>Impatto commerciale minimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Funzionamento sostanzialmente nella norma, in alcuni casi con qualche minimo impedimento dei servizi</li> <li>Necessità dell'intervento entro quattro ore lavorative<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento alla prima chiamata in quattro ore o meno</li> <li>Impegno solo durante le ore lavorative<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informazioni accurate da parte di chi segue il caso</li> <li>Intervento entro 24 ore</li> <li>Formulazione telefonica o invio tramite Web</li> </ul>

<sup>1</sup> Le risorse per Critical Situation sono persone assegnate alla ricerca di una risoluzione immediata del problema attraverso l'intervento, la predisposizione delle procedure di escalation, la gestione delle risorse e il coordinamento dei casi.

<sup>2</sup> È possibile che Microsoft riduca il livello di gravità se la società non è in grado di fornire risorse o risposte adeguate a supporto dell'impegno di Microsoft volto a risolvere il problema.

<sup>3</sup> La società può inoltrare richieste di supporto per i servizi online tramite i portali di supporto dei servizi online applicabili.

<sup>4</sup> L'impegno 24x7 previsto dal livello di Gravità B non è disponibile in tutte le aree geografiche. Per informazioni, rivolgersi al Service Delivery Manager della società.

<sup>5</sup> L'orario lavorativo va in genere dalle 9.00 alle 17.30 Fuso Orario Standard Locale, esclusi i fine settimana e le festività. L'orario di lavoro potrà essere leggermente diverso nel paese della società.

**Supporto in loco:** il supporto tecnico immediato in loco garantisce alla società assistenza presso la propria sede. Tale servizio dipende dalla disponibilità di risorse di Microsoft e potrà essere soggetto a un costo aggiuntivo per ogni visita in loco.

**Attività Proattive di Supporto per lo Sviluppo:** aiutano nella creazione e nello sviluppo di applicazioni sulla piattaforma Microsoft che integrino le tecnologie Microsoft, con particolare riguardo agli strumenti e alle tecnologie di sviluppo Microsoft. Tale servizio viene venduto a ore e la quantità prestabilita è riportata nell'Ordine di Lavoro della società.

**Servizi di Consulenza:** assistenza telefonica a breve termine (in genere sei ore o meno) su problematiche non pianificate per Esperti e Sviluppatori IT. I Servizi di Consulenza potranno comprendere consulenze, indicazioni, analisi delle cause alla radice e trasferimento di conoscenze con l'obiettivo di aiutare la società a implementare le tecnologie Microsoft in modo tale da evitare le comuni problematiche relative al supporto tecnico e diminuire la probabilità di interruzioni del sistema. I Servizi di Consulenza sono venduti a ore e la quantità prestabilita è riportata nell'Ordine di Lavoro della società.

#### 4.4 Servizi avanzati

Gli elementi descritti nel presente Articolo sono disponibili come supplementi, estensioni e modifiche per il pacchetto di Supporto Tecnico Premier a un costo aggiuntivo. Ulteriori servizi avanzati potranno essere disponibili con il pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e verranno stabiliti in un Allegato cui si farà riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

#### 4.4.1 Supporto Tecnico Designato

**Supporto Tecnico Designato (Designated Support Engineering o "DSE"):** i servizi DSE potranno essere acquistati come offerte predefinite o in blocchi di ore personalizzate utilizzabili per erogare servizi Proattivi in un determinato ambito.

Quando acquistati in blocchi di ore, le ore dei servizi DSE vengono detratte dal monte ore iniziale acquistato man mano che verranno utilizzate ed erogate.

Le offerte DSE predefinite sono personalizzate in base all'ambiente della società e consentono alla società di raggiungere il risultato desiderato. Tali offerte potranno focalizzarsi su aree, quali Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, Gestione dei servizi IT, Analisi dei dati, Artificial Intelligence e Dynamics 365, e includere i servizi proattivi, predefiniti e integrati richiesti.

Le aree principali dei servizi DSE si articolano come segue:

- Conoscenza approfondita da parte della società delle proprie esigenze aziendali attuali e future e configurazione dell'ambiente IT in uso per ottimizzare le prestazioni
- Gestione proattiva della documentazione sulle raccomandazioni in merito all'utilizzo dei materiali forniti con i servizi di supporto tecnico(ad esempio, revisioni della compatibilità, controlli dell'integrità, workshop, programmi di valutazione del rischio e così via)
- Contributo a mantenere coerenti le attività di distribuzione e operative con le implementazioni correnti e pianificate delle tecnologie Microsoft da parte della società.
- Miglioramento delle competenze tecniche e operative del personale IT della società
- Sviluppo e implementazione di strategie volte a prevenire futuri eventi imprevisti e a incrementare la disponibilità nel sistema delle tecnologie Microsoft utilizzate dalla società
- Contributo per determinare la causa alla radice degli eventi imprevisti ricorrenti e per fornire raccomandazioni al fine di impedire ulteriori interruzioni nelle tecnologie Microsoft designate.

Indipendentemente dalla modalità di acquisto dei servizi DSE, l'allocazione, la definizione delle priorità e l'assegnazione delle risorse avverranno secondo quanto concordato dalle parti durante la riunione iniziale dell'intervento e saranno documentate alla società nell'ambito del suo piano di erogazione dei Servizi.

#### Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio

- I servizi DSE sono disponibili durante il normale orario di lavoro (9.00 - 17.30) Ora Standard Locale, esclusi fine settimana e festività.
- I servizi DSE erogano supporto per i prodotti e le tecnologie Microsoft specifiche scelte dalla società ed elencate nell'Ordine di Lavoro.
- I servizi DSE vengono erogati per una singola ubicazione del supporto tecnico nell'ubicazione del supporto designata, indicata nell'Ordine di Lavoro.

#### 4.4.2 Premier Ultimate

**Premier Ultimate:** modifica i servizi previsti dai servizi reattivi per offrire il necessario Supporto Tecnico per la Risoluzione dei Problemi.

#### Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio:

- l'offerta del servizio Premier Ultimate è limitata solo al numero di contatti specificato nell'Ordine di Lavoro della società.
- Per rimanere iscritta al servizio Premier Ultimate, la società accetta di porre in essere tutti gli sforzi ragionevoli sotto il profilo commerciale per risolvere eventuali problemi individuati durante le

- valutazioni iniziate dalla società o da Microsoft entro 30 giorni dalla creazione di un riepilogo delle valutazioni.
- Entrambe le parti potranno risolvere il contratto del servizio Premier Ultimate con un preavviso scritto di 30 giorni, qualora nessuna riesca a porre rimedio ai problemi, oppure con un preavviso scritto di 60 giorni.
  - Le società titolari del contratto Premier Ultimate che lo risolvono prima della scadenza del periodo di validità ricevono un rimborso proporzionale ai servizi non utilizzati, a meno che la risoluzione dipenda dal fatto che non sia stato messo in atto alcun rimedio ai problemi.
  - Premier Ultimate potrebbe non essere disponibile in tutte le ubicazioni del supporto tecnico

#### 4.4.3 Supporto Tecnico di Terzo Livello

**Supporto Tecnico di Terzo Livello:** accesso diretto ai massimi esperti di Microsoft, in una o più aree di prodotto specifiche, che rispondono alle richieste della società riguardanti la Risoluzione dei Problemi in merito alle tecnologie Microsoft indicate nell'Ordine di Lavoro della società.

##### Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio:

- Le richieste relative alla Risoluzione di Problemi inviate al team del Supporto Tecnico di Terzo Livello potranno comportare il ricorso a esperti del supporto tecnico standard dei prodotti; tuttavia, il team di Supporto Tecnico di Terzo Livello è il principale responsabile dell'evasione della richiesta.
- La società potrà utilizzare le ore del Supporto Tecnico di Terzo Livello per i servizi standard di Supporto Tecnico per la Risoluzione dei Problemi; tuttavia, le ore del servizio standard di Supporto Tecnico per la Risoluzione dei Problemi non possono essere adoperate per le richieste di Supporto Tecnico di Terzo Livello.
- Le ore lavorative del team del Supporto Tecnico di Terzo Livello e la disponibilità sul mercato del servizio di terzo livello variano a seconda del paese. Per informazioni, rivolgersi al Service Delivery Manager della società.
- Il servizio richiede una quota di iscrizione, integra le ore del Supporto Tecnico per la Risoluzione dei Problemi e non è disponibile in tutte le ubicazioni del supporto tecnico.
- Qualora la società utilizzi il supporto tecnico di Terzo Livello insieme alle Ore PRS in Pool, i corrispettivi di Terzo Livello potranno basarsi sulla quantità intera di Ore PRS in Pool.

#### 4.5 Soluzioni avanzate

Pacchetti di soluzioni avanzate che forniscono risorse aggiuntive per il supporto tecnico di un prodotto Microsoft specifico o di un sistema IT della società. Soluzioni avanzate sono disponibili con il pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e verranno definite in un Allegato cui si farà riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

##### 4.5.1 Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali

**Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali:** offre un livello superiore di supporto tecnico per un gruppo definito di prodotti Microsoft che costituiscono una parte della soluzione mission-critical, come indicato nell'Ordine di Lavoro della società. Il Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali offre inoltre un programma personalizzato di servizi di supporto tecnico, è disponibile a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo ed è definito in un Allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

##### 4.5.2 Risposta Rapida

**Risposta Rapida:** Garantisce assistenza accelerata per i servizi cloud indirizzando a esperti in materia gli eventi imprevisti che si verificano durante il supporto tecnico e consentendo l'escalation ai team operativi del servizio cloud, come richiesto.

Per ricevere servizi di Risposta Rapida per i componenti di Microsoft Azure, la società dovrà sottoporre un evento imprevisto tramite il portale del servizio cloud applicabile. Le richieste di Supporto per la Risoluzione dei Problemi verranno indirizzate direttamente a una lista di attesa del supporto di Risposta Rapida che comprende un team designato di tecnici esperti del servizio cloud. Sebbene gli incidenti possano richiedere risorse da parte di professionisti del supporto ai prodotti standard per la risoluzione, il team Rapid Response mantiene la responsabilità primaria per gli incidenti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno.

Per quanto riguarda i componenti di Azure specificati, i tempi di risposta del supporto per la risoluzione dei problemi sono elencati nella tabella riportata di seguito e prevalgono sui tempi di risposta del supporto tecnico del Pacchetto Base. Rapid Response non include Azure DevOps, Servizi multimediali di Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Gestione della Sottoscrizione e fatturazione, Universal Print, base di Test per M365 o Microsoft Mesh.

Gravità e situazione	Reazione prevista di Microsoft	Reazione prevista della Società
<p><b>Gravità 1</b></p> <p>Un invio online alla coda univoca di Risposta Rapida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In un ambiente di distribuzione:</li> <li>Impatto aziendale irreversibile:</li> <li>Perdita completa di un procedimento commerciale cruciale (mission critical) e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro</li> <li>Necessità di un intervento immediato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento alla prima chiamata in 15 minuti o meno</li> <li>Impegno continuo 24x7<sup>1</sup></li> <li>Accesso ai massimi esperti di Microsoft<sup>2</sup></li> <li>Rapida escalation all'interno di Microsoft ai team operativi del servizio cloud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<sup>1</sup></li> <li>Accesso e risposte rapide dall'autorità di controllo delle modifiche</li> </ul>
<p><b>Gravità A</b></p> <p>Un invio online alla coda univoca di Risposta Rapida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In un ambiente di produzione</li> <li>Impatto commerciale critico:</li> <li>Perdita o degradazione significativa dei servizi</li> <li>Necessità di intervento entro 1 ora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento alla prima chiamata in 15 minuti o meno</li> <li>Impegno continuo 24x7<sup>1</sup></li> <li>Accesso ai massimi esperti di Microsoft<sup>2</sup></li> <li>Rapida escalation all'interno di Microsoft ai team operativi del servizio cloud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<sup>1</sup></li> <li>Accesso e risposte rapide dall'autorità di controllo delle modifiche</li> </ul>

<sup>1</sup> È possibile che Microsoft riduca il livello di gravità nel caso in cui la Società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate a supporto dell'impegno di Microsoft volto a risolvere il problema nei tempi indicati sopra.

<sup>2</sup> I servizi di assistenza rapida per la risoluzione dei problemi sono disponibili solo in inglese. 2 I Servizi di assistenza rapida per la risoluzione dei problemi sono disponibili solo in inglese.

### 4.5.3 Gestione eventi di Azure

**Microsoft Azure Event Management (“AEM”):** fornisce un supporto avanzato, proattivo e reattivo durante eventi critici Azure delle società (“Evento”). Un evento critico è definito come un periodo di elevato impatto sul business e/o picco di domanda per il cliente, che richiede i massimi livelli di disponibilità e prestazioni del servizio. Gli eventi devono essere confermati dal tuo account manager di successo della società almeno 8 settimane prima dell’evento e possono ricevere fino a 5 giorni consecutivi di copertura reattiva.

AEM supporta eventi che utilizzano i servizi principali di Microsoft Azure. AEM valuta la soluzione Azure in base al nostro Azure Well-Architecture Framework per evidenziare eventuali rischi che potrebbero influire sul successo complessivo dell’evento.

Come parte delle attività pre-evento, il team AEM:

- Valutare e familiarizzarsi con la soluzione
- Individuare problemi e rischi potenziali che influiscono sul tempo di attività e la stabilità
- Eseguire revisioni di capacità e resilienza sulla piattaforma Azure

Il team di supporto AEM fornirà un elenco di azioni consigliate per mitigare i rischi che potrebbero influire sulla disponibilità della soluzione o sulle prestazioni.

Durante l’Evento, il team AEM sarà a conoscenza dei dettagli dell’evento e sarà preparato a risolvere i problemi che interessano la soluzione.

Gravità e situazione	Reazione prevista di Microsoft	Reazione prevista della Società
<p><b>Gravità 1</b></p> <p>Impatto aziendale irreversibile</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdita completa di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro</li> <li>• Necessità di un intervento immediato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervento alla prima chiamata in 15 minuti o meno e rapida escalation all'interno di Microsoft ai team operativi del servizio cloud per qualsiasi Servizio Microsoft Azure<sup>2</sup></li> <li>• Assegnazione del Critical Situation Manager in 30 minuti o meno</li> <li>• Impegno continuo 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Accesso ai massimi esperti di Microsoft ed escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti</li> <li>• Engagement di tecnici di supporto che conoscono la configurazione della soluzione. Quando applicabile, questi ingegneri possono assistere e semplificare il processo di gestione degli incidenti</li> <li>• Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i servizi Azure, le richieste di servizio causa incidente devono essere inviate online tramite il portale di Microsoft Azure, includendo AEM nella descrizione del caso</li> <li>• Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto da noi</li> <li>• Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Accesso e risposta rapidi</li> </ul>
<p><b>Gravità A</b></p> <p>Impatto aziendale critico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdita o degradazione significativa dei servizi</li> <li>• Necessità di intervento entro 1 ora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervento alla prima chiamata in 15 minuti o meno e rapida escalation all'interno di Microsoft ai team operativi del servizio cloud per qualsiasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i servizi Azure, le richieste di servizio causa incidente devono essere inviate online tramite il portale di Microsoft</li> </ul>



<p>Servizio Microsoft Azure<sup>2</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegnazione del Critical Situation Manager in 30 minuti o meno</li> <li>• Impegno continuo 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Accesso ai massimi esperti di Microsoft ed escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti</li> <li>• Engagement di tecnici di supporto che conoscono la configurazione della soluzione. Quando applicabile, questi ingegneri possono assistere e semplificare il processo di gestione degli incidenti</li> <li>• Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</li> </ul>	<p>Azure, includendo AEM nella descrizione del caso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto da noi</li> <li>• Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<sup>1</sup></li> <li>• Accesso e risposta rapidi</li> </ul>
---	--

---

<sup>1</sup> È possibile che Microsoft riduca il supporto 24x7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate che aiutino Microsoft a proseguire nell'impegno per la risoluzione dei problemi.

<sup>2</sup> I servizi di Supporto per la Risoluzione dei problemi AEM sono disponibili unicamente in lingua inglese

AEM fornirà un riepilogo post-evento di tutti i casi aperti durante la finestra del supporto reattivo e si assicurerà che questi casi vengano risolti.

#### 4.6 Soluzioni di Supporto Tecnico per Partner

**Soluzioni di Supporto Tecnico Premier per Partner:** Il Supporto Tecnico Premier per Partner offre servizi di supporto tecnico a partner per uso interno o tramite il partner a clienti finali del partner. L'erogazione dei servizi ai clienti finali su richiesta del partner è disponibile solo per partner Microsoft che hanno sottoscritto un *Allegato per il Supporto Tecnico Premier Microsoft - Subappalto Partner* e richiede il coinvolgimento del partner nell'intervento.

Possiamo consentire al personale o, per i partner che hanno eseguito un *Allegato di supporto tecnico Premier Microsoft - Subappalto del partner*, i clienti nelle località di supporto non designate, di partecipare alle consegne

remote di supporto proattivo e di risoluzione dei problemi che sono state avviate e designate nell'ordine di lavoro per una sede di supporto specifica. Tale partecipazione sarà consentita conformemente alla disponibilità.

Oltre ai Servizi Premier elencati precedentemente, i seguenti servizi di Supporto Tecnico Premier per Partner sono disponibili e personalizzati in base alle esigenze di ciascun Partner:

#### Gestione consegna servizio:

- **Rapporto per l'ottimizzazione cloud:** Su richiesta e con il numero di identificazione di Microsoft Partner Network (MPN) fornito, è possibile fornire regolari rapporti sull'utilizzo dei servizi online. Il rapporto è pensato per aiutarvi a utilizzare le pratiche consigliate per accelerare l'adozione del cloud e identificare le opportunità di crescita all'interno della vostra base di clienti finali.

#### Servizi di Consulenza (Advisory Services):

- **Consulenze cloud:** Questo impegno personale con una risorsa tecnica di Microsoft fornirà pratiche consigliate e indicazioni sull'architettura per la distribuzione, la migrazione e le implementazioni.

#### Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio:

- I servizi Premier vengono consegnati direttamente al partner per uso interno a meno che il partner non abbia un *Allegato di supporto tecnico Premier Microsoft - Conto lavoro partner*.
- I partner con un *Allegato di supporto tecnico Premier Microsoft - Conto lavoro partner* possono richiedere a Microsoft di fornire servizi Premier, per conto del partner, ai propri clienti finali che hanno un contratto di servizi con il partner.
- Al fine di inviare gli incidenti del Supporto per la risoluzione dei problemi (Problem Resolution Support o PRS) per gli ambienti del cliente finale del partner per i quali il partner ha privilegi amministrativi, i partner devono avere a disposizione un *Allegato di supporto tecnico Premier Microsoft - Conto lavoro partner*.

## 4.7 Soluzioni per il supporto globali

**Soluzioni per il supporto globali:** con Premier Global la società potrà ricevere il supporto Premier in una o più Ubicazioni del Supporto Tecnico. Premier Global è disponibile all'interno di un pacchetto Configurabile, come illustrato di seguito.

- **Host:** è l'ubicazione del supporto tecnico in cui la società ha stipulato il contratto per i servizi Microsoft for Premier Global. Salvo diversa comunicazione, sarà l'ubicazione del supporto tecnico del Designated o Dedicated Service Delivery Manager.
- **Downstream:** è un'ubicazione del supporto tecnico designata nell'Ordine di Lavoro dei Servizi Enterprise a ricevere servizi. È diversa dall'ubicazione del supporto tecnico Host.

Servizi Proattivi, Servizi Reattivi, Gestione Assistenza e Servizi Avanzati vengono erogati nella modalità illustrata nella presente descrizione dei servizi, con le modifiche che seguono.

- **Servizi proattivi:** la società potrà trasferire i Servizi Proattivi da un'ubicazione del supporto tecnico designata a un'altra specificata nell'Ordine di Lavoro.
- **Servizi Reattivi:** la società potrà scegliere di acquistare tutte le ore di Supporto Tecnico per la Risoluzione dei Problemi (PRS) presso l'ubicazione del supporto tecnico Host. Questa soluzione è nota come Ore per la Risoluzione dei Problemi in Pool. La società potrà trasferire le ore PRS da un'ubicazione del supporto tecnico designata a un'altra specificata nell'Ordine di Lavoro.

Microsoft potrà consentire al personale delle ubicazioni del supporto tecnico non designate di prendere parte ai servizi di Supporto Tecnico per la Risoluzione dei Problemi e ai servizi Proattivi remoti che sono stati designati per un'ubicazione specifica del supporto tecnico. Tale partecipazione sarà consentita conformemente alla disponibilità.

**Service Delivery Manager:** il Global Service Delivery Manager è una risorsa Designata o Dedicata e fornirà alla società un livello di servizio Esteso, secondo quanto definito all'Articolo 4.3.2. Inoltre, questa risorsa gestirà il coordinamento dei servizi tra più paesi e le segnalazioni.

#### **Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio:**

- **Tariffe Differenti:** le tariffe per i servizi di Supporto Tecnico per la Risoluzione dei Problemi e Proattivi possono variare in base al paese. Microsoft si riserva il diritto di fatturare alla società le eventuali differenze o, nel caso di Servizi con tariffa oraria, di modificare le ore per risolvere le differenze tra le tariffe dei paesi.
- Il Supporto Tecnico per la Risoluzione dei Problemi erogato in base alle necessità, fornito con le sottoscrizioni di Office 365 e Microsoft Azure, è disponibile per tutte le ubicazioni del supporto tecnico designate.
- **Consolidamento della Fatturazione:** Salvo diversa indicazione, verrà emessa una singola fattura per l'importo dovuto, compresi tutti i Servizi per tutte le Ubicazioni di Supporto Tecnico indicate sull'Ordine di Lavoro. Le imposte si baseranno su una valutazione del Firmatario Microsoft e dell'Ubicazione dell'Host. Il Cliente sarà il solo responsabile per eventuali imposte aggiuntive dovute.
- È possibile che vengano applicate restrizioni o modifiche ai servizi disponibili in base all'ubicazione del supporto tecnico.
- **Eccezioni al Consolidamento della Fatturazione:** I servizi acquistati per la consegna nella Repubblica dell'India, nella Repubblica Popolare Cinese, nella Repubblica Cinese (Taiwan), nella Repubblica Cinese (Hong Kong), nella Repubblica di Corea, Giappone, Nuova Zelanda, Macau e in Australia (tutti Paesi di eccezione) dovranno avere un Ordine di Lavoro separato in cui sono elencati i Servizi da consegnare nell'Ubicazione di Supporto Tecnico. I servizi saranno fatturati alla rispettiva Ubicazione di Supporto Tecnico e comprenderanno qualsiasi imposta locale applicabile.

## **4.8 Condizioni aggiuntive**

I Servizi di Supporto Tecnico Premier vengono erogati in base ai seguenti prerequisiti e presupposti:

- **Ritiro del Supporto Tecnico Premier per le società Commerciali:** Microsoft ha annunciato che a partire dal 1° luglio 2022 Microsoft non offrirà più rinnovi per i contratti commerciali di Supporto Tecnico Premier. Per dettagli ed eventuali aggiornamenti, consultare <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. I piani di Microsoft relativi alla fine della vendita del Supporto Premier sono soggetti a modifiche, a esclusiva discrezione di Microsoft.
- **Modifica o ritiro dei Servizi di supporto tecnico:** Durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro applicabile, Microsoft può rendere disponibile un nuovo servizio di assistenza successivo. Nel caso in cui Microsoft decida, a sua esclusiva discrezione, che non continuerà più a fornire i servizi di supporto acquistati nell'Ordine di lavoro applicabile, Microsoft si riserva il diritto di interrompere detti servizi di assistenza, in vigore alla data di scadenza del supporto corrente e/o alla data di ricorrenza annuale del supporto di supporto. Microsoft provvederà a fornire un preavviso scritto di almeno 90 giorni prima di tale interruzione, salvo non le sia vietato dalla legge applicabile. Inoltre, Microsoft metterà a disposizione qualsiasi attività successiva di servizi di supporto tecnico prima di interromperla alle tariffe e alle condizioni allora applicate da Microsoft per tali servizi di Supporto successivi. Dopo la notifica di tale interruzione, l'utente può rescindere i servizi di Supporto attuali come stabilito nel Contratto o con preavviso scritto di 30 giorni.
- Tutti i servizi verranno erogati in modalità remota nelle sedi della società nei paesi elencati nell'Ordine di Lavoro della società, salvo quanto diversamente specificato per iscritto. Qualora le sedi si trovino in più paesi, la società riceverà i servizi da un Global Services Delivery Manager assegnato, eventualmente insieme a una risorsa Servizi, in ciascuna posizione globale del servizio. Nell'Ordine di

- Lavoro sono descritti i servizi da erogare in ciascuna delle sedi globali di supporto tecnico designate della società.
- I servizi reattivi remoti sono forniti in inglese e, se disponibili, possono essere forniti nella vostra lingua. Tutti gli altri servizi vengono forniti nella lingua parlata nella sede dei servizi Microsoft che li eroga o in inglese, salvo quanto diversamente concordato per iscritto.
  - Microsoft fornisce supporto tecnico per tutte le versioni destinate a un uso commerciale di software e prodotti di Servizi online di Microsoft disponibili a livello generale e identificati nella Lista dei Prodotti pubblicata periodicamente da Microsoft all'indirizzo <http://microsoft.com/licensing/contracts> (o su un altro sito identificato da Microsoft), salvo quanto diversamente stabilito in un Ordine di Lavoro, in un Allegato alla presente Descrizione dei Servizi o specificatamente escluso sul sito Web del supporto online Premier di Microsoft all'indirizzo <http://premier.microsoft.com>. Il supporto Hotfix non correlato alla protezione non è disponibile per i prodotti Microsoft entrati nella Fase Estesa del Supporto, secondo la definizione riportata alla pagina <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
  - Non viene fornito alcun tipo di assistenza alle versioni preliminari e beta dei prodotti, salvo quanto diversamente specificato in un allegato.
  - Tutti i servizi, inclusi eventuali servizi aggiuntivi acquistati nell'ambito e durante il periodo di validità di un Ordine di Lavoro di Supporto Tecnico, verranno persi se non utilizzati durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro applicabile.
  - La pianificazione dei servizi dipende dalla disponibilità delle risorse e i workshop potranno essere annullati qualora non vengano soddisfatti i livelli minimi di registrazione.
  - Microsoft può accedere al sistema della società tramite una connessione remota per analizzare i problemi su sua richiesta. Il personale Microsoft accederà solo ai sistemi autorizzati dalla società. Al fine di utilizzare il servizio di assistenza tramite connessione remota, la società dovrà fornire a Microsoft adeguati privilegi di accesso e mettere a disposizione le attrezzature necessarie.
  - Per alcuni servizi è possibile che Microsoft debba archiviare, elaborare i dati della società e accedervi. In questi casi Microsoft utilizza le proprie tecnologie approvate, che sono conformi ai propri criteri e procedure per la protezione dei dati personali. Qualora la società richieda l'utilizzo di tecnologie non approvate da Microsoft, comprende e accetta di avere la piena responsabilità dell'integrità e della protezione dei dati della società. Comprende e accetta altresì che Microsoft non si assuma alcuna responsabilità relativamente all'utilizzo di tecnologie che non ha approvato.
  - Nel caso in cui la società richieda l'annullamento di un servizio pianificato in precedenza, Microsoft potrà scegliere di applicare una penale di annullamento che potrà raggiungere il 100 per cento del prezzo del servizio qualora l'annullamento o la nuova pianificazione sia stata effettuata con un preavviso inferiore a 14 giorni rispetto al primo giorno di erogazione.
  - Con l'aggiunta di ulteriori servizi al pacchetto di supporto tecnico della società, la conversione dei privilegi derivanti dai vantaggi di Software Assurance, Microsoft potrà richiedere l'inserimento di un livello corrispondente di gestione dell'assistenza per coordinarne l'erogazione.
  - Qualora la società abbia ordinato un tipo di servizio e desideri sostituirlo con un altro, potrà attribuire il valore equivalente a un servizio alternativo, nel caso in cui sia disponibile e sia stato concordato con il service delivery manager.
  - I Vantaggi di Software Assurance, Interventi di Supporto per la Risoluzione dei Problemi 24x7 SA (Interventi PRS SA o "SAB") potranno essere convertiti unicamente in ore di Supporto Tecnico per la Risoluzione dei Problemi o in Supporto Tecnico di Terzo Livello. Servizi aggiuntivi potranno essere disponibili nell'area ove è la società; per dettagli, la società potrà contattare il proprio service delivery manager. Dopo 30 giorni della data di inizio del supporto e/o della data dell'anniversario annuale del supporto pluriennale, Microsoft potrebbe emettere fattura nei confronti della società per il valore equivalente a un eventuale disavanzo relativo agli interventi derivanti dai Vantaggi di Software Assurance che la società si impegna a convertire in servizi di supporto Premier idonei, come descritto

nell'Ordine di Lavoro della società. I Vantaggi di Software Assurance sono soggetti ai termini indicati qui e nelle Condizioni relative ai Prodotti incluso, a mero titolo esemplificativo, l'Appendice B delle Condizioni relative ai Prodotti. Ulteriori dettagli sono disponibili anche all'indirizzo [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), quali le modifiche al vantaggio del Supporto alla risoluzione dei problemi a partire da febbraio 2023, che influenzeranno le ore di supporto per la risoluzione dei problemi o componenti idonei dell'accordo di supporto e che potrebbe determinare modifiche al valore equivalente degli incidenti.

- Non tutti i servizi aggiuntivi potranno essere disponibili nel paese della società. Per ulteriori dettagli, la società potrà contattare il service delivery manager.
- La società accetta che, per quanto riguarda il codice non Microsoft, l'unico al quale Microsoft possa accedere è quello di proprietà della società stessa.
- I servizi potranno includere il materiale fornito con il servizio, consulenza e indicazioni relative al codice di proprietà del licenziatario o di Microsoft, oppure alla fornitura diretta di altri servizi di supporto tecnico.
- Quando fornisce Servizi reattivi, Microsoft non fornisce codice di alcun tipo diverso dal codice di esempio.
- La società si assumerà tutte le responsabilità e i rischi associati all'implementazione e alla manutenzione di qualsiasi codice fornito nell'erogazione dei servizi di supporto.
- Potrebbero esistere requisiti minimi della piattaforma per i servizi acquistati.
- I servizi possono non essere erogati ai clienti della società a meno che la società non abbia acquistato Supporto Tecnico Premier per Partner e sottoscritto un *Allegato per il Supporto Tecnico Premier Microsoft - Conto lavoro Partner*.
- Qualora le visite in loco siano state reciprocamente concordate ma non pagate in anticipo, alla società verranno fatturati importi ragionevoli relativi alle spese di viaggio e vitto/alloggio o, su richiesta della società, Microsoft detrarrà un numero equivalente di ore del Supporto Tecnico per la Risoluzione dei Problemi a copertura delle spese.
- I Servizi di assistenza GitHub acquistati sono forniti da GitHub, Inc., una filiale interamente controllata da Microsoft Corporation. Fatto salvo quanto diversamente indicato nel Suo Ordine di Lavoro, l'Informativa sulla Privacy GitHub disponibile presso [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) e l'Addendum alla protezione dei dati personali GitHub e l'Allegato sulla sicurezza a [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) si applicheranno all'approvvigionamento dei Servizi di assistenza GitHub.

Prerequisiti e presupposti aggiuntivi potranno essere definiti nei rilevanti Allegati.

#### 4.9 Responsabilità della Società

L'ottimizzazione dei vantaggi del Supporto Tecnico Premier è subordinata al rispetto da parte della società delle responsabilità indicate di seguito, oltre a quanto definito negli applicabili Allegati. Il mancato rispetto delle responsabilità descritte di seguito potrà comportare ritardi nell'erogazione del servizio:

- La società designa i contatti indicati nel proprio Ordine di Lavoro, uno dei quali sarà il Customer Support Manager (CSM). Il CSM è responsabile della gestione del team della società e dello svolgimento di tutte le attività di supporto tecnico della società stessa, nonché delle procedure interne per l'invio delle richieste di servizio di supporto tecnico a Microsoft. A ogni contatto viene fornito un numero di account specifico per l'accesso al sito Web Microsoft Premier Online, per l'invio delle problematiche oggetto degli interventi di supporto tecnico, nonché per l'accesso al Microsoft Service Delivery Team. Gli amministratori dei servizi online della società possono anche avere il diritto di inoltrare richieste di supporto per i servizi online tramite i portali di supporto dei servizi online applicabili. Oltre ai contatti designati, la società potrà definire anche due tipi di contatti di gruppo, come di seguito descritto:

- Un tipo di contatto riceve un ID dell'account condiviso, che consente l'accesso al sito Web Microsoft Premier Online per il recupero di informazioni e l'invio delle richieste di supporto tecnico.
- Un altro tipo di contatto riceve un ID dell'account condiviso, che consente l'accesso al sito Web Microsoft Premier Online solo per il recupero di informazioni.
- Per le richieste di supporto per i servizi online, gli amministratori del cloud, per i servizi basati su cloud, devono inviare richieste di supporto tramite il portale di supporto dei servizi online applicabile.
- Quando inviano una richiesta di servizio, i contatti del supporto tecnico immediato della società dovranno avere una conoscenza base del problema che la società sta incontrando e la capacità di riprodurlo in modo da assistere Microsoft nella relativa diagnosi e valutazione. Tali persone dovranno anche conoscere i prodotti Microsoft che ricevono il supporto tecnico e l'ambiente Microsoft per contribuire alla risoluzione dei problemi del sistema e per assistere Microsoft nell'analisi e nella risoluzione delle richieste di servizio.
- La società accetta di collaborare con Microsoft al fine di pianificare l'utilizzo dei servizi in base al livello di servizio acquistato.
- La società accetta di comunicare a Microsoft eventuali modifiche ai contatti di riferimento indicati nell'Ordine di Lavoro.
- È possibile che alla società sia chiesto di eseguire attività di determinazione e risoluzione dei problemi in base a quanto richiesto da Microsoft. Potranno essere incluse attività quali l'esecuzione di procedure di network trace, l'acquisizione di messaggi di errore, la raccolta di informazioni sulla configurazione, la modifica delle configurazioni dei prodotti, l'installazione di nuove versioni di software o di nuovi componenti oppure la modifica dei processi.
- La società è responsabile del backup dei propri dati e della ricostruzione di file perduti o alterati in seguito a errori irreversibili. La società è responsabile anche dell'implementazione delle procedure necessarie a salvaguardare l'integrità e la sicurezza del software e dei dati di sua proprietà.
- La società accetta, ove possibile, di rispondere ai sondaggi relativi ai livelli di soddisfazione dei clienti che Microsoft le potrà inviare occasionalmente in relazione ai servizi.
- La società è responsabile dei costi di viaggio e delle spese sostenuti dai suoi dipendenti o appaltatori.
- Alla Società potrebbe essere chiesto dal Service Delivery Manager di adempiere ad altre responsabilità specifiche del servizio acquistato.
- La società invierà le richieste di servizi proattivi, insieme ai dati necessari/specifici entro 60 giorni dalla data di scadenza dell'applicabile Ordine di Lavoro.
- La società accetta di fornire al service delivery team (che deve trovarsi in loco) un accesso ragionevole al telefono e alle connessioni Internet ad alta velocità, nonché l'accesso ai propri sistemi interni e agli strumenti di diagnostica.

© 2021 Microsoft Corporation. Tutti i diritti sono riservati. L'eventuale utilizzo o distribuzione di questi materiali senza l'autorizzazione esplicita di Microsoft Corporation è severamente vietata.

Microsoft e Windows sono marchi registrati di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o negli altri paesi.

Altri nomi di prodotti e società citati nel presente documento possono essere marchi dei rispettivi proprietari.