

Microsoft Nagyvállalati Szolgáltatások

támogatása és Tanácsadási
szolgáltatások leírása

2023. február

Tartalomjegyzék

1	A jelen dokumentumról	2
2	Támogatási szolgáltatások	3
2.1	A vásárlás módja	3
2.2	A szolgáltatások leírása	4
	Proaktív szolgáltatások	4
	Reaktív szolgáltatások	9
	Szolgáltatásnyújtás-menedzselés	13
2.3	Bővített szolgáltatások és megoldások	15
	Bővített kijelölt műszaki támogatás	15
	Azure Rapid Response	16
	Azure Eseménykezelés	17
	Office 365 Közvetlen műszaki támogatás	23
	Fejlesztői támogatás	23
	GitHub Közvetlen műszaki támogatás	23
	Mission Critical támogatása	24
	Kiberbiztonsági kibővített megoldások	25
2.4	Többországos Támogatás	30
	Többországos Támogatási Szolgáltatások Áttekintése	30
	A Vásárlás módja	30
	Többországos Támogatás Kiegészítő Feltételek	31
2.5	További feltételek és kikötések	32
2.6	Az Ön kötelezettségei	34

1 A jelen dokumentumról

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

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

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

2 Támogatási szolgáltatások

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

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

2.1 A vásárlás módja

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

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

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

Többszázados támogatás

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

2.2 A szolgáltatások leírása

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

Proaktív szolgáltatások

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

Tervezési Szolgáltatások

Tervezési szolgáltatások típusai	Csomag	
	A	P
Elképzelés-alátámasztás	+	+

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

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

Megvalósítási szolgáltatások

Megvalósítási szolgáltatások típusai	Csomag	
	A	P
Bevonási szolgáltatások	+	+

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

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

Karbantartási szolgáltatások

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

✓ – Elérhető az Alapcsomag részeként.

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

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

segít az adatok elemzésében és a szervezési javaslatok prioritizálásában. A helyszíni felmérés nem minden térségben érhető el.

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

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

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

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

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

Optimalizálási szolgáltatások

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

+ – További megvásárolható szolgáltatások.

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

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

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

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

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

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

Oktatási szolgáltatások

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

✓ – Elérhető az Alapcsomag részeként.

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

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

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

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

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

Kiegészítő proaktív szolgáltatások

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

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

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

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

Proaktív Gyorssegéd: A Microsoft erőforrás-vezérelt szolgáltatása, amely olyan tevékenységek meghatározott köréből áll, amelyek segítenek Önnek egy műszaki vagy üzleti eredmény elérésében, az üzembe helyezési kockázatok kiküszöbölésére, a rendelkezésre állás növelésére vagy a megoldás teljesítményének optimalizálására irányuló célok alapján. A Microsoft-erőforrás programozható megközelítéssel határozza meg az elkötelezettséghez szükséges tevékenységek körét, amelyek többek között a következőkre terjedhetnek ki: illeszkedési hiányelemzés, bevezetés, optimalizálás, tudástranszfer, tervhitelesítés és megvalósítási terv.

Kijelölt műszaki támogatás (DE): A Microsoft ajánlott gyakorlatai és elvei alapján összeválogatott és eredményorientált megoldás(ok), amely(ek) segít(enek) felgyorsítani az értékteremtési időt, egy vezető szakértő szorosan együttműködik az Ön csapatával, hogy mélyreható technikai útmutatást nyújtson, és szükség esetén más Microsoft-szakértőket is bevonjon, hogy segítsen a Microsoft-megoldások beüzemelésében és/vagy optimalizálásában. Beleértve az értékeléstől és a tervezéstől a továbbképzésen és a tervezésen át a konfigurálásig és a megvalósításig terjedő szolgáltatásokat.

Egyéb proaktív	Csomag	
	A	P
Proaktív jóváírások	+	+

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

Reaktív szolgáltatások

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

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

✓ – Elérhető az Alapcsomag részeként.

+ – További megvásárolható szolgáltatások.

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

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

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

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

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

Speciális Támogatás Eseményekre Adandó Válaszai

Speciális Támogatás	Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
Általánosan érinti az üzletvitelt	<ul style="list-style-type: none"> A szolgáltatások elviselhető mértékű elvesztése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka ésszerű, bár rosszabb keretek között, de folytatható Négy órán belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb négy órán belül, munkaidőben¹ Munkavégzés csak munkaidőben¹ Igénylés esetén heti 7 napon, napi 24 órában² 	<ul style="list-style-type: none"> Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelősére vonatkozóan Reagálás 24 órán belül Ha igényelte a heti 7 napon, napi 24 órában való rendelkezésre állást, akkor biztosítania kell az erőforrást a 24x7 rendelkezésre állás fenntartására²

Speciális Támogatás	Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
Súlyosan érinti az üzletvitelt	<ul style="list-style-type: none"> Az alapvető üzleti folyamat elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható Egy órán belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb egy órán belül Eszkalációs erőforrást rendelünk hozzá 1 óra után Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában² 	<ul style="list-style-type: none"> Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz² A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése négy munkaórán belül

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

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

Teljesítmény Támogatás Eseményekre Adandó Válaszai

Teljesítmény Támogatás	Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
Általánosan érinti az üzletvitelt	<ul style="list-style-type: none"> A szolgáltatások elviselhető mértékű elvesztése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka ésszerű, bár rosszabb keretek között, de folytatható Négy órán belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb négy órán belül, munkaidőben¹ Munkavégzés csak munkaidőben¹ Igénylés esetén heti 7 napon, napi 24 órában² 	<ul style="list-style-type: none"> Ha igényelte a heti 7 napon, napi 24 órában való rendelkezésre állást, akkor biztosítania kell az erőforrást a 24x7 rendelkezésre állás fenntartására²
Súlyosan érinti az üzletvitelt	<ul style="list-style-type: none"> Az alapvető üzleti folyamat elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb 30 percen belül Eszkalációs erőforrást rendelünk hozzá 	<ul style="list-style-type: none"> Megfelelő kommunikációs a felsőszintű vállalatvezetővel, ha ez szükséges a részünkről

Teljesítmény Támogatás	Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
	<ul style="list-style-type: none"> 30 percen belüli intézkedést igényel 	<p>legfeljebb 30 percen belül</p> <ul style="list-style-type: none"> Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában² Elérheti a Microsoft tapasztalt szakértőit, és gyorsan eszkalálható a probléma a Microsoft termékcsapatai felé³ Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése 	<ul style="list-style-type: none"> Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz² Gyors elérés és válaszadás

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

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

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

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

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

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

A Kiváltó Ok Elemzése: Az incidens lezárása előtti kifejezett kérés esetén strukturáltan megvizsgáljuk a lehetséges okokat, amelyek a támogatott technológiákkal kapcsolatos egyedi incidenst vagy összefüggő problémák sorozatát okozzák. Ilyenkor Ön is felelős a Microsoft csapatával való együttműködésért és a

szükséges dokumentumok biztosításáért, mint a naplófájlok, hálózati nyomkövetések vagy más diagnosztikai eredmények. A Kiváltó Ok Elemzése csak bizonyos Microsoft technológiákhoz áll rendelkezésre, és többletköltséggel is járhat.

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

Szolgáltatásnyújtás-menedzselés

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

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

Szolgáltatásnyújtás-menedzselés hatályának részletei

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

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

Szolgáltatásnyújtás-menedzselési szolgáltatások típusai	Csomag	
	A	P
Helyszíni Szolgáltatásnyújtás-menedzselés	+	+

✓ – Elérhető az Alapcsomag részeként.

+ – További megvásárolható szolgáltatások.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3 Bővített szolgáltatások és megoldások

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

Szolgáltatás	Csomag	
	A	P
Bővített kijelölt műszaki támogatás	+	+
Gyors Válasz	+	+
Azure Eseménykezelés	+	+
Office 365 Közvetlen műszaki támogatás	+	+
Fejlesztői támogatás	+ ¹	+ ¹
GitHub Közvetlen műszaki támogatás	+	+
Mission Critical támogatása	+	+
Kiberbiztonsági támogatási szolgáltatások	+	+

+ – További megvásárolható szolgáltatások.

+¹ – További megvásárolható szolgáltatások a maximálisan meghatározott mennyiségig.

Bővített kijelölt műszaki támogatás

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

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

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

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

Az EDE szolgáltatások a következő fő területekre összpontosítanak:

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

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

Szolgáltatáspecifikus előfeltételek és korlátozások

- Önnek egy élő Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatási megállapodással kell rendelkeznie az EDE szolgáltatása támogatásához. Ha lejár vagy megszűnik a Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatási megállapodása, akkor az EDE szolgáltatása is megszűnik ugyanazzal a nappal.
- Az EDE szolgáltatások normál munkaidőben érhetők el (helyi idő szerint 09:00 és 17:30 között), kivéve hétfőn és ünnepnapokon.
- Az EDE szolgáltatási támogatás az Önnel kötött megállapodásban szereplő és az Ön Munkamegrendelésében felsorolt konkrét Microsoft-termékeket és technológiákat támogatja.
- Az EDE szolgáltatások az Ön Munkamegrendelésében meghatározott kijelölt támogatási helyen, egyetlen támogatási hely számára vehetők igénybe.

Azure Rapid Response

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

A Microsoft Azure-összetevők esetében az Azure Rapid Response szolgáltatások igénybe vételéhez be kell küldenie egy hibajelentést a vonatkozó felhőszolgáltatási portálon keresztül. A Problémamegoldási Támogatásra vonatkozó kérelmek közvetlenül az Azure Rapid Response támogatási sorba vannak irányítva, ahol a hibajelentések kifejezetten a felhőszolgáltatások szakértő mérnökcsapataihoz kerülnek. Annak érdekében, hogy ez a csapat megszerezze a telepítésére vonatkozó alapvető ismereteket, meg kell adnia az alap Azure telepítéssel és az adatbázis topológiával kapcsolatos dokumentációt, valamint adott esetben a skálázási és teherelosztási terveket is. Míg az incidensek megoldásához a szabványos

terméktámogató szakemberek erőforrásai szükségesek, az Azure Rapid Response csapat mindig elsődlegesen felel a hibabejelentésekért.

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

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

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

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

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

Azure Eseménykezelés

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

Az ezen ajánlat által támogatott kritikus üzleti eseményt úgy határozzuk meg, mint egy rövid, az ügyfél által előre jelzett, nagy üzleti hatással és/vagy csúcsterheléssel járó időszakot az ügyfél számára, amely a szolgáltatás rendelkezésre állásának és teljesítményének magasabb szintjét igényli. A kritikus üzleti események legfeljebb 5 naptári npra kaphatnak egymást követő reaktív fedezetet; az ügyfelek dönthetnek úgy, hogy annyi kritikus üzleti eseményt vásárolnak, amennyi az egymást követő lebonyolításhoz szükséges, és lefedheti a várható igény teljes időtartamát, ha az 5 egymást követő naptári napnál hosszabb.

Az Azure Eseménykezelés az erőforrások rendelkezésre állásától függ, kérjük, a rendelkezésre állással kapcsolatos részletekről érdeklődjön az ügyfél-sikerességi ügyfélreferenciájánál. A Microsoft beleegyezésének hiányában a támogatás csak olyan kritikus üzleti eseményekhez nyújtható, amelyeket előre beütemeztek és legalább 8 naptári héttel az esemény kezdete előtt írásban megerősítettek. A Microsoft saját belátása szerint csökkentheti az esemény előtti értékelés terjedelmét, ha úgy dönt, hogy kevesebb előzetes értesítéssel fogad el egy eseményt.

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

Az esemény előtti tevékenységek részeként a Microsoft a következőket végzi:

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

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

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

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<p>Súlyosan érinti az üzletvitelt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Az alapvető üzleti folyamat elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható • 15 percen belüli intézkedést igényel 	<p>Első visszahívás legfeljebb 15 percen belül és a probléma gyors eszkalálása a Microsofton belül²</p> <p>Eszkalációs erőforrást rendelünk hozzá legfeljebb 30 percen belül.</p> <p>Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában¹</p>	<p>A felsőszintű vállalatvezetői értesítése, az általunk kérték szerint</p> <p>Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz¹</p> <p>Gyors elérés és válaszadás</p>

	<p>Elérheti a Microsoft tapasztalt szakértőit, és gyorsan eszkalálható a probléma a Microsoft termékcsapatai felé</p> <p>Olyan támogatási mérnökök bevonása, akik ismerik az Ön megoldás-konfigurációját. Adott esetben ezek a mérnökök segíthetik és leegyszerűsíthetik az incidenskezelési folyamatot</p> <p>Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése</p>	
--	--	--

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

² Az AEM Problémamegoldási Támogatási szolgáltatások csak angol nyelven érhetők el

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

Microsoft Cloud for Retail ügyfelek számára:

Az eseménykezelés a Microsoft Cloud for Retail ügyfelek számára bővített proaktív és reaktív támogatást nyújt a Microsoft Cloud for Retail ügyfelek kritikus üzleti eseményei alatt.

Ez az ajánlat csak a Microsoft Cloud for Retail licencet vásárló ügyfelek számára támogatja az ügyféleseményeket. Ez az ajánlat csak a következő Microsoft Cloud for Retail megoldásokat támogatja: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (előnézetben - a név változhat), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising - Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. A felsorolt megoldások termékfeltételeit a Microsoft időről időre közzéteszi a <http://microsoft.com/licensing/contracts> oldalon (vagy a Microsoft által megjelölt utódoldalon).

Az ezen ajánlat által támogatott kritikus üzleti eseményt úgy határozzuk meg, mint egy rövid, az ügyfél által előre jelzett, nagy üzleti hatással és/vagy csúcsterheléssel járó időszakot az ügyfél számára, amely a szolgáltatás rendelkezésre állásának és teljesítményének magasabb szintjét igényli. A kritikus üzleti események legfeljebb 5 naptári napra kaphatnak egymást követő reaktív fedezetet; az ügyfelek dönthetnek úgy, hogy annyi kritikus üzleti eseményt vásárolnak, amennyi az egymást követő lebonnyolításhoz szükséges, és lefedheti a várható igény teljes időtartamát, ha az 5 egymást követő naptári napnál hosszabb.

Ez az ajánlat az erőforrások rendelkezésre állásától függ, kérjük, a rendelkezésre állással kapcsolatos részletekről érdeklődjön az ügyfél-sikerességi ügyfélreferenciájánál. A támogatás csak olyan kritikus üzleti eseményekhez nyújtható, amelyeket előre beütemeztek és legalább 8 naptári héttel az esemény kezdete előtt írásban megerősítettek.

A Microsoft az esemény előtti értékelési időszakban értékeli az ügyfél megoldását, és az azonosított kockázatokat írásban közli az ügyféllel.

Az esemény előtti tevékenységek részeként a Microsoft a következőket végzi:

- Értékeli és megismerkedik az Ön megoldásával a fent ismertetettek szerint
- Azonosítja az üzemidőt és a stabilitást érintő lehetséges problémákat és kockázatokat
- Kapacitás- és rugalmassági felülvizsgálatot végez az Azure platformon
- Útmutatást nyújt az iparág legjobb gyakorlatai tekintetében a kijelölt műszaki és üzemeltetési forrásokból

A Microsoft írásban dokumentálja az értékelés eredményeit, beleértve az üzemidőt és stabilitást érintő lehetséges kockázatok és problémák mérséklésére irányuló ajánlott intézkedéseket és az iparági legjobb gyakorlatokat is.

Ha az esemény Azure felhőmegoldást is tartalmaz, akkor az esemény során az eseményhez kapcsolódó, Azure-megoldásokra vonatkozó incidens-szolgáltatáskéréseket a Microsoft Azure portálon keresztül kell benyújtani, az AEM-et is feltüntetve az eset leírásában.

Ha az esemény egy D365 vagy M365 felhőmegoldást is magában foglal, az esemény során az eseményhez kapcsolódó incidens-szolgáltatáskéréseket ezen megoldások esetében a Megoldásközponton keresztül kell benyújtani, beleértve a termék kiválasztását, ahol a probléma felmerült, és a D365-tel kapcsolatos kérelmek esetében a „D365 esemény” támogatási terv alatt.

Azure termékek esetében:

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<p>Súlyosan érinti az üzletvitelt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Az alapvető üzleti folyamat elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható • 15 percen belüli intézkedést igényel 	<p>Első visszahívás legfeljebb 15 percen belül és a probléma gyors eszkalálása a Microsofton belül²</p> <p>Eszkalációs erőforrást rendelünk hozzá legfeljebb 30 percen belül.</p> <p>Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában¹</p>	<p>A felsőszintű vállalatvezetői értesítése, az általunk kértek szerint</p> <p>Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz¹</p> <p>Gyors elérés és válaszadás</p>

	<p>Elérheti a Microsoft tapasztalt szakértőit, és gyorsan eszkalálható a probléma a Microsoft termékcsapatai felé</p> <p>Olyan támogatási mérnökök bevonása, akik ismerik az Ön megoldás-konfigurációját. Adott esetben ezek a mérnökök segíthetik és leegyszerűsíthetik az incidenskezelési folyamatot</p> <p>Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése</p>
--	--

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

² Az AEM Problémamegoldási Támogatási szolgáltatások csak angol nyelven érhetők el

Az összes többi termék esetében az incidensekre adott válaszok a következőkhöz igazodnak:

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

Speciális Támogatás	Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
	<ul style="list-style-type: none"> Egy órán belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> rendelünk hozzá 1 óra után Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában² 	<ul style="list-style-type: none"> A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése négy munkaórán belül

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

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

Teljesítmény Támogatás Eseményekre Adandó Válaszai

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

Teljesítmény Támogatás	Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
		<ul style="list-style-type: none"> Elérheti a Microsoft tapasztalt szakértőit, és gyorsan eszkalálható a probléma a Microsoft termékcsapatai felé³ Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése 	<p>rendelkezésre álláshoz²</p> <ul style="list-style-type: none"> Gyors elérés és válaszadás

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

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

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

Office 365 Közvetlen műszaki támogatás

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

Fejlesztői támogatás

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

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

GitHub Közvetlen műszaki támogatás

GitHub Közvetlen műszaki támogatás: Elsőbbségi hozzáférést biztosít az ügyfelek számára egy kijelölt GitHub támogatási csapathoz és egy kijelölt GitHub Ügyfél-megbízhatósági mérnökhöz (CRE), aki alaposan ismeri az Ön GitHub környezetét. Emellett a GitHub Közvetlen műszaki támogatási ajánlatának részét

képezik a negyedéves felülvizsgálatok is, beleértve az állapotfelméréseken és a jegyek elemzésén alapuló proaktív útmutatást.

Mission Critical támogatása

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

Kiberbiztonsági kibővített megoldások

Kiberbiztonsági kibővített megoldások: A kiberbiztonsággal kapcsolatos speciális segítségnyújtás mind reaktív, mind pedig proaktív forgatókönyvek szerint („Kiberbiztonsági támogatási szolgáltatások”). Ezek a szolgáltatások segítenek csökkenteni a célzott kibertámadások kockázatát, jobban felkészülni a biztonsági krízishelyzetekre vagy kivizsgálni és megfékezni egy aktív biztonsági kockázatokat. A Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatásokkal kapcsolatos további részletekről az ügyfél-sikerességi ügyfélreferens (CSAM) ad tájékoztatást.

A Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatások az alábbiakban előre meghatározott ajánlatok közül egy vagy több formában is megvásárolhatók. Ha az órák egy előre meghatározott ajánlat részeként, blokkban kerülnek értékesítésre, a Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatások órái a felhasználás és a teljesítés során levonásra kerülnek a megvásárolt órák összértékéből.

A Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatásokat proaktív vagy reaktív szolgáltatásként azonosítják. A proaktív Kiberbiztonsági Támogatási Megoldások vásárlási módjától függetlenül egy munkaindító megbeszélésen a felek megállapodnak az erőforrások kiosztásában, fontossági sorrendjük megállapításában és hozzárendelésében, és ezeket az Ön szolgáltatásnyújtási tervezésének részeként dokumentálják.

Szolgáltatásspecifikus előfeltételek és korlátozások

- Önnek egy élő Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatási megállapodással kell rendelkeznie a Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatása támogatásához. Ha lejár vagy megszűnik a Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatási megállapodása, akkor a Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatása is megszűnik ugyanazzal a nappal.
- Minden kiberbiztonsági támogatási szolgáltatás legalább öt (5) napos időtartamú, kivéve a „Workshop - Biztonsági válsághelyzet és válaszadási gyakorlat”, amely három (3) napos és a „Kiberbiztonsági incidensek megválaszolása 1 napos távirányítással”, amely egy egynapos, 32 órás szolgáltatás. A megbízás teljesítéséhez további napokra lehet szükség. A Microsoft az ügyféllel együttműködve meghatározza a szükséges további napokat, amelyeket öt (5) napos növekményekben (napi nyolc (8) óra) kell megvásárolni.
- A Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatások munkaidőben érhetők el (08:00 és 17:00 óra között, ünnepnapok és hétvégék kivételével).
- A Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatási támogatás az Önnel kötött megállapodásban szereplő és az Ön Munkamegrendelésében felsorolt konkrét Microsoft-termékeket és technológiákat támogatja.
- A Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatások az Ön Munkamegrendelésében meghatározott kijelölt támogatási helyen, egyetlen támogatási hely számára vehetők igénybe.
- A Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatásokat távolról nyújtják, kivéve, ha a helyszínen értékesítik vagy előzetesen írásban másként állapodtak meg. Ha kölcsönösen megállapodott a helyszíni látogatásokban, azonban nem fizetett érték előzetesen, akkor ki fogjuk számlázni Önnek az utazás és szállás ésszerű mértékű költségeit.
- A Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatásokat kizárólag angol nyelven nyújtjuk.
- A Microsoft arra támaszkodik, hogy az Ügyfél végpontjait az alábbiakban ismertetett eszközökkel (beleértve a Microsoft saját rendszereit is) képes ellenséges tevékenység jelenléte szempontjából megvizsgálni. Az, hogy a Microsoft képes-e elérni az ügyfél célkitűzéseit, attól függ, hogy az ügyfél megfelelően és teljes mértékben alkalmazza-e ezeket az eszközöket. A további eszközök szükségességét a megbízás során feltárt információk határozhatják meg.

A Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatásokat a Microsoft támogatási erőforrásaiból álló csapat nyújtja Önnek, amely a következőket foglalhatja magában:

- Az Ön Egyesített támogatás ügyfélszolgálati ügyfélreferense („CSAM”);
- Microsoft biztonsági szakértőkből („Mérnökök”) álló csapat, akik mélyreható ismeretekkel rendelkeznek a kiberbiztonság és az incidensek megválaszolása terén; és
- Speciális Microsoft Ügyfélmérnökök olyan kivételes körülmények között, amikor speciális készségekre lehet szükség.

Hogyan vehető igénybe:

- Reaktív forгатókönyvek esetén:
 - o Reaktív támogatási ügy megnyitása webes portálokon vagy telefonon keresztül, potenciális biztonsági incidens észlelése miatt
 - o Első vizsgálatot végeznek, és szükség esetén a környezet teljes körű vizsgálatát ajánlják.
 - o A Microsoft az incidens jellegétől függően különböző stratégiákat és módszereket alkalmaz a reaktív szolgáltatások teljesítéséhez. A Microsoft a vizsgálat kezdetén konzultál az Ügyféllel a kezdeti célok meghatározása érdekében, majd ezt követően a megbízás teljes időtartama alatt rendszeresen egyeztet a célok frissítéséről és az egyéb vizsgálati döntésekről. Az Ügyfél hozza meg a vizsgálati stratégiával kapcsolatos lényeges döntéseket. A Microsoft reaktív szolgáltatásai magukban foglalhatják az alábbi táblázatban meghatározott tevékenységek elvégzését, azonban az Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy a reaktív szolgáltatások nyújtása során a Microsoft szükség szerint módosíthatja megközelítését, hogy segítse az Ügyfelet egy lehetséges biztonsági incidens kivizsgálásában:

Szolgáltatás	Magas szintű hatókör („Hatókörbe tartozó területek”)
Kiberbiztonsági incidens Válasz	<p>Helyszíni Windows-környezetek távoli, reaktív vizsgálata biztonsági incidenst követően. Az értékelés a munkaállomásokra, szerverekre és tartományvezérlőkre, valamint a megbízási csapat saját belátása szerint Linux-környezetekre is kiterjed.</p> <p>Az értékelés a következőket biztosítja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fenygetettség-vadászat és az érdeklődésre számot tartó gépek törvényszéki elemzése • Gyanús fájok visszafordítása • Egyedi intelligens veszélyforrás-felderítés • Az Active Directory biztonsági konfigurációjának értékelése • Adott esetben útmutatás az aktív támadó forгатókönyvek elszigetelési lépéseire vonatkozóan

	<p>A „Kiberbiztonsági incidensek megválaszolása 1 napos távirányítással” változatban is elérhető, amely egy egynapos, 8 órás időtartamú, ugyanolyan terjedelmű és tevékenységű, 4 fős csapatot jelent. Előre megvásárolható előleg ellenében.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Megjegyzés: Helyszíni támogatás elérhető, ha az ügyfél „Kiberbiztonság incidens válaszadás - Helyszíni” néven vásárolja meg, és az erőforrások rendelkezésre állásától függ.</i>
<p>Office 365 – Incidens Válasz</p>	<p>Office 365/Azure AD (AAD) környezetek távoli, reaktív vizsgálata, beleértve egyetlen O365 bérlőt is, egy biztonsági incidenst követően.</p> <p>Az értékelés a következőket biztosítja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gyanús felhasználók és potenciálisan veszélyeztetett fiókok kivizsgálása • Az O365-szolgáltatások kulcsfontosságú adatpontjainak vizsgálata • Az O365 architektúra biztonsági összetevőinek értékelése • Kockázatkezelési javaslatok az O365-szolgáltatások védelme érdekében • Egyéni fenyegetettségi profil a magas kockázatú felhasználókról • Adott esetben útmutatás az aktív támadó forgatókönyvek elszigetelési lépéseire vonatkozóan
<p>Kiberbiztonsági műveletek Szolgáltatás</p>	<p>Távoli, proaktív veszélyeztetettségi értékelés és a biztonsági helyzet felülvizsgálata. Az értékelés a Defender for Endpoint (MDE) és a Defender for Identity (MDI) által támogatott munkaadásokra, kiszolgálókra és tartományvezérlőkre terjed ki.</p> <p>Az értékelés a következőket biztosítja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Az érdeklődésre számot tartó gépek korlátozott törvényszéki elemzése • Gyanús fájlok elemzése • Egyedi intelligens veszélyforrás-felderítés • Az Active Directory biztonsági konfigurációjának értékelése
<p>Workshop – Biztonsági válsághelyzet és válaszadási gyakorlat</p>	<p>Távoli, proaktív workshop, amely három (3) napos interaktív tantermi tapasztalatot nyújt a biztonsági válsághelyzetek megértéséhez és ahhoz, hogyan kell reagálni egy biztonsági incidens esetén.</p>

Szállítandók

„Workshop - Biztonsági válsághelyzet és válaszadási gyakorlat”:

- Egy digitális résztvevői munkafüzet

Minden más teljesítéshez:

- Kérésre egy Microsoft PowerPoint formátumú „tájékoztató” dokumentum, amelyet a szállítási csoport készít, és amely összefoglalja a legfontosabb vizsgálati megállapításokat, és amely tartalmazhat kockázatértékelést és/vagy ajánlásokat a helyreállításra;
- Az Ügyfélnek szóló tájékoztató bemutatása szóban, a tájékoztatóban leírtak közlésére
- Ha technikailag megvalósítható, és léteznek támogató adatok, a megbízás során elemzett releváns támogató adatok és fájlok helyét azonosító és dokumentáló idővonalas dokumentum.

A „Kiberbiztonsági incidens válaszadás” és a „Kiberbiztonsági műveleti szolgáltatás” által is nyújtott szolgáltatás:

- A Microsoft PowerBI irányítópult, amely a megállapításokra vonatkozó technikai információkat mutatja, kivéve azokat a ritka eseteket, amikor ez technikai okokból nem generálható.

A (fentiekben meghatározott) termékeket a kiberbiztonsági incidensek megválaszolására vonatkozó megbízás lezárását követő tíz (10) naptári napon belül kell leszállítani, kivéve, ha az Ügyfél úgy dönt, hogy nem fogadja el a termékeket. A Microsoft semmilyen körülmények között nem tehet arról, hogy az Ügyfél nem fogadja el a Termékeket, és a Microsoftnak az említett Termék(ek) átadására vonatkozó kötelezettsége a megbízás utolsó napját követő 10 naptári nappal megszűnik, kivéve, ha a Microsoft és az Ügyfél kölcsönösen másként állapodnak meg.

A jelen megállapodás hatálya alá nem tartozó szolgáltatások

A Microsoft a Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatásokat szakmai gondossággal és szakértelemmel végzi; a Szerződésben foglaltak azonban nem jelentenek garanciát arra, hogy a Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatások felderítenek vagy azonosítanak minden biztonsági vagy hálózati fenyegetést, sebezhetőséget vagy behatolást, visszafejtik vagy helyreállítják az adatokat, helyreállítják a működést vagy visszaadják az Ügyfél rendszerei feletti ellenőrzést, ha jogosulatlan hozzáférés vagy ellenőrzés történt. Minden olyan terület, amelyet nem soroltak fel kifejezetten a „Hatókörbe tartozó területek” között, nem tartozik a hatókörbe. A Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatások hatókörén kívül eső területek többek között a következőkre terjednek ki:

- Hálózatkezelési berendezések elemzése
- A régebbi (nem támogatott) operációs rendszereket futtató végpontok átfogó elemzése
- A titkosított fájlok vagy állományok visszafejtésének támogatása, beleértve az egyéni visszafejtők biztosítását is
- A támadó azonosítása, beleértve az identitást, az indítékokat vagy az eredetet
- Terméklincenek (Microsoft vagy nem Microsoft), a termékek próbaverziói kivételével, a rendelkezésre állás függvényében
- Az elemzés során használt hardver

- Állandó vagy folyamatos biztonsági felügyelet, a munkarendelés befejezése utáni nyomon követés és/vagy a szokásos munkaidőn (reggel 8-tól délután 17 óráig) kívüli felügyelet. Csendes-óceáni idő (vagy más, kölcsönösen elfogadott időzóna).
- Forráskódba történő betekintés
- Műszaki és/vagy architekturális informatikai rendszerek tervezése
- Peres ügyekben nyújtott segítség vagy támogató szolgáltatások, beleértve a szakértői tanúvallomásokat vagy a bíróságon való jogi elfogadhatósághoz szükséges bizonyítási előírásoknak való megfelelés érdekében végzett bármely munkát
- Üzleti alkalmazás biztonsága
- Egyedi projektek projektmenedzsmentje
- Tesztelési tevékenységek
- Eszközök feltárása és leltározása
- RFI vagy RFP dokumentumok előkészítése a jelen megbízás során azonosított egyedi projektkezdeményezésekhez
- Bármely szabályozott szolgáltatás vagy tevékenység nyújtása. A Microsoft egyetlen országban, államban vagy tartományban sem rendelkezik magánnyomozói, jogi tanácsadói vagy könyvvizsgálói engedéllyel vagy tanúsítvánnyal, és nem kap megbízást szabályozott nyomozati szolgáltatások, jogi tanácsadás, könyvvizsgálati vagy belső ellenőrzési tanácsadási szolgáltatások vagy mérnöki szolgáltatások nyújtására, amelyekhez speciális engedélyek szükségesek.
- Hétvégi munkavégzés, kivéve, ha a mérnök szállítási vezetője erre utasítja és azt jóváhagyja

Az Ügyfél kötelezettségei

- Szükség szerint csak felhőalapú Azure AD-fiókok biztosítása globális rendszergazdai jogosultságokkal.
- Üzemeltetési megoldás az incidensek megválaszolására vonatkozó megbízáshoz szükséges eszközök távoli üzembe helyezésére (pl. SCCM, Active Directory GPO vagy más).
- Speciális analitikai eszközök üzembe helyezése, amelyeket a Microsoft Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatási szállítási csoportja jelez és biztosít. Az egyes megbízásokhoz szükséges eszközöket a szállítási csapat részletezi, és az Ügyfél (1) elvégzi a tesztelést annak biztosítása érdekében, hogy az eszközök ne befolyásolják az Ügyfél eszközeinek megbízhatóságát vagy rendelkezésre állását, és (2) telepíti az eszközöket a Microsoft által megadott terjedelemnek megfelelően.
- Az Ügyfeleknek önállóan kell ellenőrizniük, hogy a Microsoft Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatásaira kiterjed-e a biztosítási kötvényük, ha van ilyen.
- Ha az Ügyfél kéri, hogy a Kiberbiztonsági Támogatási Szolgáltatásokat az Ügyfél működési környezetében vagy termelési adatokkal végezzék, akkor a Microsoft ezen környezetben és/vagy ezekkel az adatokkal történő munkavégzése előtt az Ügyfél köteles (1) megfelelő utasításokat adni és biztosítani az Ügyfél felügyeleti erőforrásait a Microsoft számára a környezethez és/vagy az adatokhoz való kapcsolódás érdekében, és (2) gondoskodnia kell arról, hogy a környezetről és/vagy az adatokról érvényes biztonsági másolat készüljön.
- Teljes körű felhatalmazás a biztonsági incidensekre reagálók számára, hogy teljes mértékben elvégezhessek a szabványos protokollok részeként alkalmazott törvényszéki vizsgálati folyamatokat és eljárásokat, harmadik felek, például más incidenseket megválaszoló szállítók által létrehozott kötelezettségvállalásuktól mentesen. Ha az Ügyfél nem ad teljes körű felhatalmazást a Microsoftnak a munka elvégzésére, az a szolgáltatás késedelmét vagy nem megfelelő eredményeket eredményezhet.

- A Biztonsági válsághelyzet és válaszadási gyakorlat esetében az Ügyfél vállalja, hogy a gyakorlat eredményeképpen készült anyagokat és felvételeket bizalmas információként kezeli, kizárólag az Ügyfél belső üzleti céljaira használja fel, és azokat a Microsoft előzetes írásos hozzájárulása nélkül nem terjeszti, nem jeleníti meg és nem adja át harmadik félnek. Továbbá, az Ügyfél nem változtathatja meg, nem távolíthatja el és nem tüntetheti el az említett anyagokban vagy azokon található értesítéseket, beleértve a szellemi tulajdonjogokra vonatkozó értesítéseket is.

2.4 Többszágos Támogatás

Többszágos Támogatási Szolgáltatások Áttekintése

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

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

A Vásárlás módja

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

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

- **Alapszintű Csomag Szolgáltatások:** Eltérő rendelkezés hiányában az Alapszintű Csomag Szolgáltatások (amelyeket „✓” jellel jelöltek) elérhetőek lesznek a kijelölt Támogatási Helyén vagy ahogy azokat a Támogatási Hely(ek)re az Állomás kiosztja az Állomás Munkamegrendelésben.
- **Reaktív Szolgáltatások:** A Reaktív Szolgáltatások távolról is nyújthatók az Állomástól eltérő helyeken.
- **Szolgáltatásnyújtás-menedzselés (a továbbiakban SDM):** A Munkamegrendelésében kijelöltek szerint az SDM a kijelölt Állomás és Alsóbb szintű Támogatási Hely(ek)en is nyújtható. Az Ön Alapcsomagjában található SDM szolgáltatások elérhetőségét az Állomás osztja ki és azt az Állomás ügyfél-sikerességi ügyfélreferenciájával kezeli. Az SDM nyújtása az Állomás helye szerinti munkaidőre korlátozódik. A további SDM szolgáltatások akkor lehetnek szükségesek, ha megvásárolja a további szolgáltatásokat vagy a kiterjesztett szolgáltatásokat és megoldásokat.

- **További SDM:** További SDM erőforrások is vásárolhatók az Állomás vagy az Alsóbb szintű Támogatási Hely(ek)hez, a Munkamegrendelésében jelettek szerint, és azokat a kijelölt Támogatási Helyen biztosítják. A források elérhetőségétől és a fentiekől függően.

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

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

Többországos Támogatás Kiegészítő Feltételek

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

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

- **Összevont számlázás:** Ellenkező rendelkezés hiányában egyetlen számla kerül kibocsátásra az esedékes összegről, amely tartalmazza a Munkamegrendelésén jelzett összes Szolgáltatást az összes Támogatási Hely vonatkozásában. Az adók a Microsoft Szerződő fél és az Ön Állomás Helye értékelésén alapulnak. Az Ügyfél felel kizárólagosan minden további esedékes adó megfizetéséért.
- **Kivételek az összevont számlázás alól:** Az Indiai Köztársaságban, Japánban, a Kínai Népköztársaságban, a Kínai Köztársaságban (Tajvanon), a Kínai Köztársaságban (Hongkongban), a Koreai Köztársaságban, Japánban, Új-Zélandon, Makaón és az Ausztrál Államszövetségben **(az összes Kivételi Országban)** nyújtott szolgáltatások esetén minden egyes szolgáltatáshoz olyan külön Munkamegrendelés szükséges, amely felsorolja az ezen Támogatási Helyen nyújtott Szolgáltatásokat. A Szolgáltatások a vonatkozó Támogatási Hely számára kerülnek kiszámlázásra és tartalmazzák az összes alkalmazandó helyi adót.

2.5 További feltételek és kikötések

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

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

- Egyes szolgáltatások esetén az Ön ügyfeladatait tárolnunk kell, fel kell dolgoznunk és el kell érünk. E tevékenységeink során a Microsoft által jóváhagyott olyan technológiákat használunk, amelyek összhangban állnak adatvédelmi irányelveinkkel és folyamatainkkal. Ön tudomásul veszi és elfogadja, hogy ha Ön azt kéri, hogy ne a Microsoft által jóváhagyott technológiákat használjunk, akkor kizárólag Ön lesz a felelős az Ön ügyfeladatainak sértetlenségéért és biztonságáért, és a Microsoft nem vállal felelősséget a nem a Microsoft által jóváhagyott technológiák használatával kapcsolatban.
- Ha Ön lemond egy korábban beütemezett szolgáltatást, akkor a Microsoftnak jogában áll akár a szolgáltatás árának 100 százalékát kitevő lemondási díjat is levonni, ha a lemondásra vagy átütemezésre a szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja előtt kevesebb mint 14 nappal kerül sor.
- Amikor további szolgáltatásokat vásárol meg, akkor szükség lehet a szolgáltatásnyújtás-menedzselés belefoglalására, hogy teljesíthessük a szolgáltatás biztosítását.
- Ha Ön megrendelt valamilyen fajta szolgáltatást, és most másik fajta szolgáltatást szeretne kapni helyette, akkor ugyanolyan értékben igénybe veheti az Alapcsomagban elérhető valamely másik szolgáltatást, ha az elérhető, és ha erről megállapodott az SDM-jével.
- Nem minden további szolgáltatás érhető el minden országban. Részletes tájékoztatást a szolgáltatásnyújtási erőforrástól kaphat.
- Ön vállalja, hogy kizárólag olyan nem-Microsoft kódhoz biztosít számunkra hozzáférést, amelyek Ön a tulajdonosa.
- A szolgáltatások magukban foglalhatják a Szolgáltatási termékeket, az Ön vagy a Microsoft tulajdonában lévő kóddal kapcsolatos tanácsadást és útmutatást, illetve egyéb támogatási szolgáltatások közvetlen nyújtását.
- A Reaktív szolgáltatások nyújtása során a Microsoft nem biztosít semmilyen kódot, kivéve a mintakódot.
- Az Ügyfél viseli a támogatási szolgáltatások teljesítése során biztosított kódok végrehajtásával és karbantartásával kapcsolatos minden felelősséget és kockázatot.
- A megvásárolt szolgáltatásokra platformokra vonatkozó minimális követelmények lehetnek érvényesek.
- A szolgáltatások nem ruházhatók át az Ön ügyfeleire.
- Ha Speciális vagy Teljesítmény Támogatási Alapcsomaggal rendelkezik, és kölcsönösen megállapodott a helyszíni látogatásokban, azonban nem fizetett érték előzetesen, akkor ki fogjuk számlázni Önnek az utazás és szállás ésszerű mértékű költségeit.
- A GitHub Támogatási Szolgáltatásokat a GitHub, Inc. biztosítja, amely a Microsoft Corporation kizárólagos tulajdonában lévő leányvállalata. A Munkamegrendelésében leírtaktól függetlenül a GitHub Adatvédelmi nyilatkozata (elérhető: https://aka.ms/github_privacy) és a GitHub Adatvédelmi kiegészítése és biztonsági melléklete (lásd: https://aka.ms/github_dpa) vonatkozik a GitHub támogatási szolgáltatások Ön általi beszerzésére.
- A vonatkozó Mellékletek további előfeltételeket és vélelmeket írhatnak elő.

2.6 Az Ön kötelezettségei

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

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

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

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

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