

Microsoft Nagyvállalati Szolgáltatások

támogatása és Tanácsadási
szolgáltatások leírása

2021. július

Tartalomjegyzék

1	A jelen dokumentumról	2
2	Microsoft Szakmai Szolgáltatások	3
	2.1 Tervezési Szolgáltatások	3
	2.2 Megvalósítási szolgáltatások	3
	2.3 Karbantartási szolgáltatások	3
	2.4 Optimalizálási szolgáltatások	3
	2.5 Oktatási szolgáltatások	3
3	Tanácsadási szolgáltatások	4
	3.1 A vásárlás módja	4
	3.2 Egyéni tanácsadási szolgáltatások	4
	3.3 Csomagba foglalt tanácsadási szolgáltatások	5
	3.4 A szolgáltatások leírása	5
	3.4.1 Tervezési Szolgáltatások	5
	3.4.2 Megvalósítási szolgáltatások	7
	3.4.3 Optimalizálási szolgáltatások	7
	3.5 Kizárások és korlátozások	8
	3.6 Az Ön kötelezettségei	8
4	Támogatási szolgáltatások	10
	4.1 A vásárlás módja	10
	4.2 A szolgáltatások leírása	11
	4.2.1 Proaktív szolgáltatások	11
	4.2.2 Reaktív szolgáltatások	15
	4.2.3 Szolgáltatásnyújtás-menedzselés	20
	4.3 Bővített szolgáltatások és megoldások	22
	4.3.1 Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás	22
	4.3.2 Gyors Válasz	23
	4.3.3 Fejlesztői támogatás	24
	4.3.4 Mission Critical támogatása	25
	4.4 További feltételek és kikötések	25
	4.5 Az Ön kötelezettségei	28

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 Microsoft Szakmai Szolgáltatások

A Microsoft Szakmai Szolgáltatások segítik abban, hogy technológiai beruházásaiból Ön a lehető legnagyobb üzleti értéket hozza ki. Ezek a szolgáltatások a technológia élettartamának tervezési, megvalósítási, karbantartási és optimalizálási szakaszában is elérhetőek, és adatokat, mobil eszközökre kialakított megoldásokat, hatékonyságot és számítási megoldásokat adnak az Ön helyszíni, felhőalapú és hibrid informatikai infrastruktúrájához. A Microsoft a következő kategóriákban nyújt proaktív szolgáltatásokat:

2.1 Tervezési Szolgáltatások

A tervezési szolgáltatásokkal felmérhetők és áttekinthetők az Ön jelenlegi adatai, infrastruktúrája, alkalmazása és biztonsági környezete; ezek a szolgáltatások így segítik az Ön által elvárt eredményekhez igazodó kiigazítást, frissítést, áttelepítést, áttérést, rendszerbe állítást vagy megoldásmegvalósítást.

2.2 Megvalósítási szolgáltatások

A megvalósítási szolgáltatások technikai és projektvezetési szakértelemmel gyorsítják a Microsoft-technológiákat használó megoldások megtervezését, bevezetését, áttelepítését, frissítését, megvalósítását, illetve az ezekre való áttérést.

2.3 Karbantartási szolgáltatások

A karbantartási szolgáltatások segítenek megelőzni a problémákat az Ön Microsoft-környezetében, és jellemzően a szolgáltatásnyújtás előtt kerül sor rájuk, hogy segítsék biztosítani az erőforrások rendelkezésre állását.

2.4 Optimalizálási szolgáltatások

Optimalizálási szolgáltatások: az ügyfél technológiai beruházásának optimális kihasználására összpontosítanak. Ezek közé a szolgáltatások közé tartozhatnak a következők: a felhőalapú szolgáltatások távoli felügyelete, a Microsoft-termékek képességeinek végfelhasználók általi adaptálásának optimalizálása, valamint a robusztus biztonság és identitásállapot biztosítása.

2.5 Oktatási szolgáltatások

Az oktatási szolgáltatások olyan képzést nyújtanak, amelyek helyszíni, online vagy szükség szerinti útmutatásokon keresztül bővítik az Ön támogatási munkatársainak technikai és üzemeltetési tudását.

3 Tanácsadási szolgáltatások

A Nagyvállalati Szolgáltatások Tanácsadási Szolgáltatásai (tanácsadási szolgáltatások) olyan projektalapú megállapodások, amelyek az ügyfelek által az informatikai beruházásokból kinyerhető értéket megnövelő megoldások tervezéséhez, megvalósításához és adaptálásához kapcsolódó szolgáltatásokat nyújtanak. Ezek közé a szolgáltatások közé tartoznak a Microsoft-termékeken és -technológiákon alapuló, digitális stratégiákon átnyúló, architekturális, tervezési, frissítési, áttelepítési, áttérési, bevezetési, alkalmazásfejlesztési és adatbetekintési megoldások.

3.1 A vásárlás módja

Tanácsadási szolgáltatások projektalapú, meghatározott körre kiterjedő, egyéni megállapodásokként vagy előre meghatározott körre kiterjedő, csomagba foglalt szolgáltatásokként érhetők el az alábbiak szerint:

Szolgáltatás	Meghatározás
Egyéni tanácsadási szolgáltatások	Egyéni megállapodás egyedi megoldásokra vonatkozó, ügyfélspecifikusan meghatározott körre kiterjedő szolgáltatásokkal, ütemezéssel és/vagy mérföldkövekkel.
Csomagba foglalt tanácsadási szolgáltatások	Előre meghatározott körre kiterjedő szolgáltatási anyagokat magában foglaló olyan megállapodás, amely számos gyakori üzleti forgatókönyv esetében alkalmazható.

Kulcs:  olyan elemeket jelöl, amelyek szerepelhetnek az Ön Munkamegrendelésén.

3.2 Egyéni tanácsadási szolgáltatások

Az alábbiakban az elérhető testre szabható szolgáltatási megoldásokat ismertetjük. A testreszabott tanácsadási szolgáltatások terjedelmét a Nagyvállalati Szolgáltatások – Munkamegrendelés (a továbbiakban „ESWO”) vagy egy Munkaleírás (a továbbiakban „SOW”) ismerteti részletesen.

Alkalmazások és infrastruktúra - A felhőalapú számítógép-használat alapvető fontosságú a legtöbb szervezet digitális átalakulásának megalapozásában.

A Microsoft modern alkalmazásslavolatásai az időt értéké alakítják, csökkentve az alkalmazások modernizálásával és integrálásával járó kockázatot, és kihasználva a felhő adta lehetőségeket arra, hogy az ügyfelek több csatornán és bármilyen eszközön keresztül csatlakozhassanak.

A Cloud Productivity megoldások segítségével a szervezetek olyan gyakorlatot tervezhetnek, valósíthatnak meg és alakíthatnak ki, amellyel javíthatják a kommunikációt és az együttműködés, valamint mélyíthetik az ügyfélkapcsolatokat, hogy jobban megértsék az üzletmenetet, és teljes mértékben ki tudják aknázni az Office 365-be eszközölt befektetésüket.

Adatok és mesterséges intelligencia (AI) – A modern vállalkozások legfőbb tőkéje az arra való képességük, hogy az adatokat feldolgozhatóvá tegyék az AI számára, ami hihetetlen versenyelőnyt jelent. A Microsoft Business Insights megoldások abban nyújtanak segítséget a fejlesztőknek és a szervezeteiknek, hogy a szemléletmódjukban AI-központúvá váljanak, vagyis segít az üzleti és informatikai szervezeteknek az olyan megoldások meghatározásában, megvalósításában és

támogatásában, amelyek az Azure Database Power BI, az Office, az SQL és hasonló eszközök segítségével bármilyen adatokba lehetővé teszik a betekintést.

Üzleti alkalmazások - Az üzleti alkalmazásokkal kapcsolatos támogatás az összekapcsolt adatkörnyezet részeként lehetővé teszi az AI és az üzleti intelligencia alkalmazását, miközben elősegíti a kritikus fontosságú üzleti folyamatok digitalizálását, beleértve a kapcsolati értékesítést, a tehetségekhez és személyekhez kapcsolódó folyamatokat, műveleteket, illetve az ügyfelek kiszolgálását.

A Microsoft a tanácsadási szolgáltatások széles spektrumát kínálja a Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement szolgáltatással kapcsolatban, amely kiterjed az értékesítésre, a szolgáltatásokra és a marketingre, hogy az üzleti intelligenciát a napi ügymenetbe integrálva valós bevételre válthassa az ügyfelekkel való kapcsolatát. A Microsoft Dynamics 365 egységesített műveleteivel kapcsolatos tanácsadási szolgáltatások segítségével az ügyfeleink optimálissá tehetik a működésüket és valós időben hozhatnak adatokon alapuló döntéseket globális szinten, így összességében gyorsabb növekedés érhető el a számukra.

Modern munkahely - A munkahelyek átforgatásának részeként a Microsoft képes segítséget nyújtani a környezetnek a ritmus felvételében, miközben a vállalkozásának minden szakembere számára elérhetővé teszi azokat az eszközöket, amelyekkel hatékonyabbá válhatnak.

Az Eszköz- és Mobilitási tanácsadási szolgáltatásokra vonatkozó ajánlatok lehetővé teszik, hogy az üzleti és informatikai vezetők olyan, az egész vállalatra kiterjedő mobilitási és eszközkezelési stratégiákat alakítsanak ki és valósítsanak meg, amelyek mélyebb és gazdagabb kapcsolat kialakítását és fenntartását segítik elő az alkalmazottakkal és az ügyfelekkel. Az Adatközpont- és Felhőinfrastruktúra-szolgáltatások annak érdekében integrálják a technológiát, az embereket és a folyamatokat, hogy segítsenek az informatikusoknak adatközpontjaikat a konkrét üzleti igényeknek megfelelően testreszabott, stratégiai üzleti eszközökké alakítani. Ez megtámogatva

a Biztonsági és Identitásszolgáltatásokkal olyan stratégiákat és megoldásokat biztosít, amelyek segítségével megvédhetik informatikai infrastruktúrájukat, alkalmazásaikat és adataikat a belső és külső veszélyektől.

3.3 Csomagba foglalt tanácsadási szolgáltatások

A Microsoft számos gyakori üzleti forgatókönyvhöz kínál Microsoft-termékek, -technológiák és -folyamatok tervezésével, bevezetésével és megvalósításával kapcsolatos tapasztalatokon alapuló Tanácsadási Szolgáltatásokat. Az alábbi szolgáltatások előre meghatározott körre kiterjedő, rögzített időtartamú és meghatározott árú munkákat kínálnak.

3.4 A szolgáltatások leírása

3.4.1 Tervezési Szolgáltatások

🔗 **Mérnöki Szolgáltatások:** Az online szolgáltatások Ön általi adaptációjának olyan kiértékelése, amely útmutatást, tervezést és kiigazítást biztosít. Ez a megközelítés még jobban hozzáigazítja az Ön csapatait és környezetét az online szolgáltatásarchitektúrák bevált gyakorlataihoz.

Digitális Tanácsadási Szolgáltatások program: A Digitális Tanácsadási Szolgáltatások iparági és üzleti szaktudással felvértezett Digitális Tanácsadók és a Microsoft tapasztalatainak és innovációs stratégiáinak kombinálásával segítik a szervezeteket abban, hogy elérjék digitális céljaikat. A

Digitális Tanácsadók az ügyfelekkel együttműködve változást elősegítő programot hajtanak végre a digitális vállalkozás kiépítésére.

A Digitális Tanácsadási Szolgáltatások nagyjából 200, 400, 800 és 1600 órás megállapodásokat tartalmazó csomagként vásárolhatók meg, egy részmunkaidős vagy teljes munkaidős tanácsadóval. A Microsoft szolgáltatásnyújtási csapata – ideértve a Microsoft Szolgáltatási központjaiban és a Szolgáltatási Kiválósági Központokban dolgozó munkatársakat is – a témára vonatkozó szakértelemmel egészíti ki a szolgáltatásnyújtást, vagy a javasolt gyakorlatra vonatkozó tanácsokkal és a Microsoft-technológiákra vonatkozó útmutatással látja el az ügyfeleket.

Ezenkívül a következő Digitális Tanácsadási Szolgáltatási megállapodás-csomagok is elérhetőek:

⇒ **Digitális Vállalkozásra Kész Digitális Tanácsadási csomagok:** Digitális tanácsadó által vezetett olyan megállapodás, amely az üzleti tervezésre és a változási folyamatra koncentrál annak érdekében, hogy az ügyfél kibontakozó üzleti modelljeinek részeként végrehajtsa a digitális átállás.

⇒ **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.

Megoldástervezés: Olyan strukturált megállapodások, amelyek segítik és végigvezetik Önt a Microsoft-technológiák helyszíni, felhőalapú és hibrid környezetbe bevezetése megvalósításának tervezésén. Ezek a szolgáltatások tartalmazhatják továbbá az Ön Microsoft-technológiai kialakításának, biztonságának, informatikai üzemeltetésének vagy változáskezelésének felmérését, hogy ezzel segítsenek megtervezni az Ön technikai megoldásának megvalósítását az Ön által elvárt eredmény elérése érdekében. A szolgáltatás eredményeképp Ön technikai felmérést és a megoldás megvalósítására vonatkozó tervet tartalmazó jelentést kaphat.

⇒ **Fejlesztőeszköz-telepítéstervezési szolgáltatások (a továbbiakban „DTDPS”):** A szervezetekben a Visual Studio hatékony bevezetésének megtervezését segítik. Ezek a megállapodások segíthetnek a Visual Studio adaptálására vonatkozó beüzemelési tervet és stratégiákat kialakítani.

⇒ **Azure fejlesztőeszköz-telepítéstervezési szolgáltatások nyilvános felhőhöz (a továbbiakban „AZDPS”):** Képzést, bemutatókat és bevezetéstervezést magukban foglaló többnapos tevékenységek. Az Azure-tárterület-megoldásokra, az alkalmazások Microsoft Azure-Infrastruktúra-szolgáltatásokba történő áttelepítésére, a nagyvállalati mobilitás megvalósítására, a Microsoft Operations Management Suite bevezetésére vagy a Microsoft Azure-beli virtuális gépekre vonatkozó fejlesztési és tesztforgatókönyvek megvalósítására koncentrálnak.

⇒ **Fejlesztőeszköz-telepítéstervezési szolgáltatások asztali számítógépekre (a továbbiakban „DDPS”):** Olyan bevezetéstervezési szolgáltatások, amelyek az Office 365, az Office vagy a Windows bevezetésére koncentráló tervezőeszközök és előre meghatározott tevékenységek széles skáláját kínálják.

⇒ **Fejlesztőeszköz-telepítéstervezési szolgáltatások Dynamics termékekhez (a továbbiakban „DYDPS”):** A Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management – ügyfélkapcsolat-kezelés) és a Dynamics CRM Online bevezetésére vagy az ezekre történő frissítésre, illetve a Microsoft Dynamics AX termékkel létrehozott ERP-

(Enterprise Resource Planning – vállalati erőforrás-tervezési) megoldás bevezetésére vonatkozó tervezési szolgáltatások.

⇒ **Fejlesztőeszköz-telepítéstervezési szolgáltatások Skype Vállalati verzióhoz és Exchange-hez (a továbbiakban „S&EDPS”)**: A szervezetekben a Skype Vállalati verzió vagy az Exchange bevezetésének megtervezését segítik; ezek a szolgáltatások architekturális és üzemeltetési szempontból segítik a Microsoft Skype Vállalati verzió, illetve a Microsoft Exchange bevezetésének megtervezését.

⇒ **Fejlesztőeszköz-telepítéstervezési szolgáltatások magánfelhők felügyeletére és virtualizáláshoz (a továbbiakban „PVDPS”)**: A szervezetekben a Systems Center, a Windows Server és a Hyper-V hatékony bevezetésének megtervezését segítik. Ezek a megállapodások a frissítésekre, az áttelepítésekre, a felügyeleti és virtualizációs bevezetések felgyorsítására, valamint az egységes eszközkezelés megvalósítására vonatkozó tervezési szolgáltatások széles skáláját kínálják.

⇒ **SQL Server Telepítési Tervezési Szolgáltatások (a továbbiakban SSDPS)**: Ezek a szolgáltatások olyan többnapos megállapodások keretében érhetőek el, amelyek olyan tevékenységekre koncentrálnak, mint az SQL Serverre való frissítés, az SQL Server Business Intelligence bevezetése, valamint az áttérés az SQL Serverre.

⇒ **Fejlesztőeszköz-telepítéstervezési szolgáltatások a SharePointhez (a továbbiakban „SDPS”)**: Ezek a szolgáltatások a SharePoint és a SharePoint Online bevezetésének megtervezésére szolgáló megállapodások nyújtására koncentrálnak, és tartalmazhatnak Office 365 FastTrack-tervezést, Project and Portfolio Management (a továbbiakban „PPM”) -megoldás-tervezést, valamint SharePoint-bevezetés-tervezést.

⇒ **Felhasználói élmény**: Olyan szolgáltatások, amelyek felhasználói élményt biztosítanak az Ön üzletágának alkalmazásaihoz, és tudást és tapasztalatot nyújtanak a következő területeken: forgatókönyvek lépéssorozatának előállítás, mozgóképes grafika, néprajzi kutatás, személyes és forgatókönyv-elemzés, felhasználói élmény stratégiája és tervezése, vizuális tervezés, felhasználóifelület-fejlesztés, használhatósági tesztelés, akadálymentességi megfontolások.

3.4.2 Megvalósítási szolgáltatások

⇒ **A projekt irányítása**: Olyan szolgáltatás, amely a sikeres teljesítés érdekében biztosítja az Ön projektjeinek, programjainak vagy megállapodásainak kezelését és az ezekbe való betekintést.

⇒ **Megoldásarchitektúra**: Olyan szolgáltatás, amely Microsoft-technológiák referenciaarchitektúrái alapján kínál architektúrát és tervet az Ön megoldásai számára.

⇒ **Megoldásnyújtás**: Technikai megvalósítást biztosító megoldás, amelybe beleértendő a Microsoft-technológiákon alapuló megoldás fejlesztése, konfigurálása, áttelepítése, frissítése és bevezetése, valamint a Microsoft-technológiáknak az ügyfél környezetébe történő integrálása is.

3.4.3 Optimalizálási szolgáltatások

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

programot támogató szakértelem, ismeretanyag, illetve a kapcsolódó, a Microsoft által javasolt gyakorlat.

☞ **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 informatikai szolgáltatás-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.

☞ **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.

3.5 Kizárások és korlátozások

Szolgáltatásnyújtásunk alapját a következő kizárások és korlátozások képezik:

- A Digitális Tanácsadási Szolgáltatások kizárólag Microsoft-technológiák Ön általi bevezetésére és használatára vonatkozó tanácsok és útmutatások adásából állnak.
- A tanácsadási szolgáltatások nem tartalmaznak terméklicencket, azokat külön kell megvásárolni.
- A Digitális Tanácsadási Szolgáltatások körébe nem tartozik bele a termékek telepítése, a problémamegoldás, a problémamegoldó (break-fix) támogatás, a nem-Microsoft-forráskód áttekintése, valamint a fent leírt szolgáltatásokon túlmenő technikai vagy architektúrális konzultáció.
- Bármely nem-Microsoft forráskód esetében az általunk nyújtott szolgáltatások csak a bináris adatok elemzésére (például folyamatkép-kéírás vagy hálózatfigyelési nyomkövetés) terjednek ki
- Ha megállapodtunk abban, hogy a Microsoft Mérnöke vagy szolgáltatásnyújtási csapatának munkatársai a helyszínen látogatnak, de az ilyen helyszíni látogatás nincs előre kifizetve, akkor ki fogjuk számlázni Önnek az ésszerűen felmerülő utazási és megélhetési költségeket.
- A GitHub Tanácsadási 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 tanácsadási szolgáltatások Ön általi beszerzésére.

3.6 Az Ön kötelezettségei

A tanácsadás sikere és kötelezettségeink teljesítése attól függ, hogy Ön milyen mértékben vesz részt a munkában a megállapodás teljes időtartama alatt, ideértve többek között a következőket:

- az Ön képviselőinek, informatikai munkatársainak és erőforrásainak (ideértve többek között a hardvert, a szoftvert, az internetkapcsolatot és az irodaterületet) rendelkezésre állása.

- Ön mindig időben megadja a szolgáltatásnyújtási csapatunk által kért pontos és teljes információt.
- hozzáférés az Ön szervezetére vonatkozó adatokhoz.
- az Ön felelősségi körébe tartozó feladatok eredményes és időben történő teljesítése.
- időben meghozott döntések és jóváhagyások az Ön felelős vezetői által.
- az Ön alkalmazottainak, illetve vállalkozóinak esetében felmerülő összes utazási költség és egyéb kiadás megtérítése.

4 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

4.1 A vásárlás módja

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

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

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

Kulcs: ➤ olyan elemeket jelöl, amelyek szerepelhetnek az Ön Munkamegrendelésén.

4.2 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.

4.2.1 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 érhetők el.

Tervezési Szolgáltatások

Tervezési szolgáltatások típusai	Csomag		
	C	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		
	C	A	P
Bevonási szolgáltatások		+	+

⊕ - További megvásárolható szolgáltatások.

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

Karbantartási szolgáltatások

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

✓ – Elérhető az Alapcsomag részeként.

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

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

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

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

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

☞ **Proaktív Üzemeltetési programok (a továbbiakban „POP”):** Az Ön munkatársaival közösen lefolytatott felülvizsgálat, amely az Ön tervezési, kialakítási, kivitelezési vagy üzemeltetési

folyamatait összeveti a Microsoft által javasolt gyakorlattal. Ezt a vizsgálatot a Microsoft egy erőforrása hajtja végre a helyszínen vagy távolról.

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

Optimalizálási szolgáltatások

Optimalizálási szolgáltatások típusai	Csomag		
	C	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 kíséresse 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

érdekeiben, 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		
	C	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		
	C	A	P
Egyéni Proaktív Szolgáltatások (Karbantartási, Optimalizálási és Oktatási szolgáltatások)		+	+
Támogatási Technológiai Tanácsadó			✓

+ - 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 (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.

Egyéb proaktív			
	C	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.

4.2.2 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.

Reaktív szolgáltatások típusai	Csomag		
	C	A	P
Tanácsadási támogatás	✓	✓	✓

Reaktív szolgáltatások típusai	Csomag		
	C	A	P
Problémamegoldási támogatás	✓	✓	✓
Reaktív támogatás-kezelés	✓	✓	✓
Kiterjesztett Gyorsjavítás-támogatás		✓	✓
Helyszíni támogatás		+	+
A Kiváltó Ok Elemzése		+	+
Reaktív támogatás-kezelés bővítmény		+	+
Kiberbiztonsági támogatási szolgáltatások		+	+

✓ – 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 válaszideje az alábbi incidens-táblázatokban kerül részletezésre.

Az Ön kérésére együttműködünk a harmadik fél technológiaszállítóval az összetett, többszállítós 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 válaszidőt, 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. Szükség esetén Ön az esemény tartama során kérheti a súlyossági szint módosítását.

Alapvető Támogatás Eseményekre Adandó Válaszai

Alapvető 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 Nyolc órán belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> 1. visszahívás legfeljebb nyolc 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 Egy órán belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb egy órán belül 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

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.

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 	<ul style="list-style-type: none"> 1. visszahívás legfeljebb négy órán belül, munkaidőben¹ Munkavégzés csak munkaidőben¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelősére vonatkozóan Reagálás 24 órán belül

Speciális Támogatás	Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
	<p>rosszabb keretek között, de folytatható</p> <ul style="list-style-type: none"> Négy órán belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> 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 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

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.

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 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 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

Teljesítmény Támogatás	Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
	<ul style="list-style-type: none"> Négy órán belüli intézkedést igényel 		
<p>Súlyosan érinti az üzletvitelt</p>	<ul style="list-style-type: none"> Az alapvető üzleti folyamat elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható 30 percen belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb 30 percen belül Eszkalációs erőforrást rendelünk hozzá legfeljebb 30 percen belül Erőforrások érkeznek a helyszínre 24 óra után, az ügyfél engedélyével Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában² Elérheti a Microsoft tapasztalt szakértőit, és gyorsan eskalálható a probléma a Microsoft termékcsapatai felé³ Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése 	<ul style="list-style-type: none"> Megfelelő kommunikációs a felsőszintű vállalatvezetővel, ha ez szükséges a részünkről Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz² Gyors elérés és válaszadás

¹ A munkaidő általában 9.00-tól 17.30-ig tart helyi téli idő szerint, ünnep- és munkaszüneti napok, valamint a hétvégek 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:

Alapvető Támogatás: Az üzletvitelt általánosan és súlyosan érintő incidensek esetében a szolgáltatás elérhető az ügyfél kérésére, a bejelentés munkaidőben tehető meg a készletbe vont szolgáltatásokat biztosító erőforrásoknál. Ezek az erőforrások kérés esetén az eszkaláció frissítését is biztosíthatják.

Speciális és Teljesítmény Támogatás: 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.

4.2.3 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.

Alapvető Támogatás: A szolgáltatásnyújtás-menedzselési szolgáltatásokat vagy digitális formában biztosítjuk vagy készletbe vont szakértői csapat útján.

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		
	C	A	P
Ügyfél Szervezet lehetővé tétele	✓	✓	✓
Microsoft Termékek, Szolgáltatások és Biztonsági Frissítések Útmutatója	✓	✓	✓
Program Fejlesztés és Menedzselés	✓	✓	✓

Szolgáltatásnyújtás-menedzselési szolgáltatások típusai	Csomag		
	C	A	P
Egyesített támogatás Bevonása	✓	✓	✓
Felhő Siker Program		✓	✓
Vezetői Kapcsolati Menedzsment		✓	✓
Szolgáltatásnyújtás-menedzselési bővítmény		+	+
Helyszíni Szolgáltatásnyújtás-menedzselés		+	+

✓ – Elérhető az Alapcsomag részeként.

+ – További megvásárolható szolgáltatások.

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

Microsoft Termékek, Szolgáltatások és Biztonsági Frissítések Útmutatója: Fontos 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.

Alapvető Támogatás: A Microsoft is javasolhat szolgáltatásokat, hogy az Alapcsomag támogatásában található képességeket használni tudja, és olyan korlátozott szolgáltatásokat, amelyeket a szervezete megvásárolhat.

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.

4.3 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 érhetőek el további díjszabás ellenében, a Munkamegrendelés csatolt mellékletében meghatározottak szerint.

Szolgáltatás	Csomag		
	C	A	P
Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás		+	+
Gyors Válasz		+	+
Fejlesztői Speciális		+ ¹	+ ¹
Fejlesztői Teljesítmény			+
Mission Critical támogatása		+	+

+ – További megvásárolható szolgáltatások.

+¹ - További megvásárolható szolgáltatások a maximálisan meghatározott mennyiségig.

4.3.1 Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás

⇒ **Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás (a továbbiakban DSE):** A DSE-szolgáltatások megvásárolhatók az előre meghatározott ajánlatok keretében vagy egyéni órablokkokként, amelyek felhasználhatók célzott proaktív szolgáltatások igénybe vételére.

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

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

A DSE 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

A DSE vásárlási módjától függetlenül egy munkaindító megbeszélésen a felek megállapodnak a DSE erőforrásainak kiosztásában, hozzárendelésében és fontossági sorrendjük megállapításában, és ezeket az Ön szolgáltatásnyújtási tervezésének részeként dokumentálják.

Szolgáltatásspecifikus előfeltételek és korlátozások

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

4.3.2 Gyors Válasz

🔗 **Gyors Válasz:** A Gyors Válasz 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 a Gyors Válasz szolgáltatások igénybe vételéhez be kell küldenie egy hibajelentést a vonatkozó felhőszolgáltatási portálon keresztül. A Problémamegoldási Támogatásra vonatkozó kérelmek közvetlenül a Gyors Válasz 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, a Gyors Válasz csapat mindig elsődlegesen felel a hibabejelentésekért.

Az Azure-összetevők esetében a problémamegoldási támogatás válaszsidejei az alábbi táblázatban láthatók, amely értékek tekinthetők mérvadónak az Alapcsomag várt támogatási válaszsidejeivel szemben.

A Gyors Válasz nem vonatkozik a következőkre: Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure kommunikációs szolgáltatások vagy számlázás és előfizetés kezelése.

A Gyors Válasz megvásárlása az erőforrások rendelkezésre állásától függ. Kérjük, konzultáljon az ügyfél-sikerességi ügyfélreferenciával az elérhetőségi részleteket illetően.

Gyors Válasz	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 15 percen belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb 15 percen belül Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában¹ A Microsoft tapasztalt szakértőinek elérése² A probléma gyors eskalálása a Microsofton belül a felhőszolgáltatások működtetésével foglalkozó csapatoknak Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése 	<ul style="list-style-type: none"> Megfelelő kommunikációs a felsőszintű vállalatvezetővel, ha ez szükséges a részünkről Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz¹ Gyors elérés és válaszadás

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

² A Gyors Válasz Problémamegoldási Támogatási szolgáltatások csak angol nyelven érhetők el.

4.3.3 Fejlesztői támogatás

A Fejlesztői támogatás hosszú távú műszaki segítségnyújtást biztosít a felhőben és műszaki tudásban az alkalmazásfejlesztés folyamatának élettartama során azoknak az Ügyfél fejlesztőknek, akik a fejlesztést, telepítést és az alkalmazás támogatását a Microsoft platformjain végzik.

Az Ön Alkalmazásfejlesztési Menedzsere (ADM) elsődleges megállapodásként funkcionál, és elsősorban a fejlesztési és tesztelési metodológiákra, valamint a Microsoft-termékek segítségével történő fejlesztés során fellépő problémákra vonatkozó stratégiai tanácsokat ad. Az Alkalmazásfejlesztési Menedzser összeköttetést biztosít a Microsoft több erőforrása között az ügyfél igényeinek megfelelően.

A támogatási megállapodás keretében a következő fejlesztői megoldásokat vásárolhatja meg:

🔗 Fejlesztői Speciális

Elérhető a Speciális és Teljesítmény Támogatás keretében, a Fejlesztői Speciális támogatás célzott megoldásokat nyújt meghatározott alkalmazásfejlesztési igényekre, mint az alkalmazás modernizálása, a dolgok internetének bevezetése (IoT), az ALM/DevOps megoldásokra, képzésre és tesztelésre. Ez a javasolt támogatási szint azoknak az ügyfeleknek, akik specializált fejlesztési támogatást igényelnek különböző területeken vagy témakörökben a fejlesztés életciklusa során.

A minimális együttműködés ideje 320 ADM-óra (Alkalmazásfejlesztési Menedzser-óra). A kisebb, egyénre szabott együttműködések speciális igényekre terjedhetnek ki. A Fejlesztői Speciális támogatás időtartama legfeljebb 800 ADM-óra lehet.

🔗 **Fejlesztői Teljesítmény**

Elérhető a Teljesítmény Támogatás, keretében, a Fejlesztői Teljesítmény támogatás keretében átfogó segítségnyújtást biztosítunk az alkalmazásfejlesztés életciklusa során, 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. Ez a javasolt támogatási szint azoknak az ügyfeleknek, akik teljes fejlesztési támogatást igényelnek az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú, illetve a komplex fejlesztési környezetekben.

A Fejlesztői Teljesítmény támogatás keretében történő együttműködés időtartama minimálisan 800 ADM-óra. A kisebb, egyénre szabott együttműködések speciális igényekre terjedhetnek ki.

4.3.4 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 szolgáltatások testreszabott programját nyújtja, további díjfizetés ellenében érhető el, és az Ön Munkamegrendelésének egy Melléklete határozza meg.

4.4 További feltételek és kikötések

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

- A báziscsomag-reaktív szolgáltatások nyújtása távoli üzemmódban a kijelölt támogatói kapcsolattartók helyén (helyein) történik. Minden egyéb szolgáltatás nyújtására távolról kerül sor az Ön Munkamegrendelésében megnevezett országbeli telephelyei számára, kivéve, ha írásban másként állapodunk meg.
- A báziscsomag-reaktív szolgáltatások nyújtása angol nyelven és - amennyiben elérhető - az Ön által beszélt nyelven történik. Az összes egyéb szolgáltatás nyújtására a Microsoft Szolgáltatások Üzletág szolgáltatásnyújtási telephelyén használt beszélt nyelven vagy angolul kerül sor, kivéve, ha írásban ettől eltérően állapodunk meg.
- Támogatást nyújtunk a kereskedelmi forgalomban megjelent összes változatra, az általánosan elérhető Microsoft-szoftverekre és online szolgáltatási termékekre, amelyeket a bejelentett licenc-igénylések és megállapodások és/vagy Munkamegrendelése A. mellékletén található számlázási fiók azonosító alapján megvásárolt és amelyeket azonosítanak a Termékfeltételek, amelyet a Microsoft ad ki bizonyos időközönként a <http://microsoft.com/licensing/contracts> címen (vagy utódwebhelyén, amelyet a Microsoft határoz meg), kivéve ha másként nem

szerepel a Munkamegrendelésen vagy a jelen Támogatási és Tanácsadói Szolgáltatásleírás csatolmányán, vagy ha kifejezetten ki van zárva az online támogatási portálon a <http://serviceshub.microsoft.com> címen.

- Kibocsátás előtti és béta termékekre nincs támogatás, kivéve, ha egy csatolt melléklet ettől eltérően rendelkezik.
- Minden szolgáltatás, ideértve egy Támogatási Munkamegrendelés részeként és Tartama alatt megvásárolt további szolgáltatásokat is, elveszik, ha nem veszik igénybe az adott Munkamegrendelés Tartama alatt.
- A szolgáltatások ütemezése az erőforrások rendelkezésre állásától függ, a workshopok pedig lemondhatók, ha a workshopra jelentkezők száma nem éri el a minimális regisztrációs szintet.
- Az Ön kérésére távoli csatlakozással is elérhetjük az Ön rendszerét a problémák elemzése érdekében. Munkatársaink csak azokat a rendszereket érik el, amelyekhez Ön engedélyezte számukra a hozzáférést. A távoli csatlakozással nyújtott segítséghez Önnek biztosítania kell számunkra a megfelelő hozzáférést és a szükséges berendezést.
- Egyes szolgáltatások esetén az Ön ügyféléadatait tárolnunk kell, fel kell dolgoznunk és el kell érniük. E tevékenységeink során a Microsoft által jóváhagyott olyan technológiákat használunk, amelyek összhangban állnak adatvédelmi irányelveinkkel és folyamatainkkal. Ön tudomásul veszi és elfogadja, hogy ha Ön azt kéri, hogy ne a Microsoft által jóváhagyott technológiákat használjunk, akkor kizárólag Ön lesz a felelős az Ön ügyféléadatainak sértetlenségéért és biztonságáért, és a Microsoft nem vállal felelősséget a nem a Microsoft által jóváhagyott technológiák használatával kapcsolatban.
- Ha Ön 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.
- Szoftver biztosítási juttatások 24x7 Problémamegoldási támogatási incidensek (SA PRS incidensek vagy „SAB”), átalakíthatók egyenértékké (a Microsoft meghatározása szerint) és felhasználhatók az Alapcsomag támogatási díjakhoz, a Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás (DSE) megfelelő összetevőikhez és/vagy a Bővített szolgáltatások és megoldások megfelelő összetevőikhez. Az Ön egyéni szolgáltatásnyújtás-menedzselési erőforrása indokolhat ilyen érték(ek)et és díja(ka), ha alkalmazhatók. A támogatás kezdetétől és/vagy a többéves támogatás éves évfordulójának napjától számított 30 nap eltelté után számlázhatjuk Önnek a SAB hiány egyenértékét, amely ilyen átváltásoknál képződik, amint a Munkamegrendelésben le van fektetve. Az itt rögzített Frissítési garancia előnyök a termék feltételeitől függenek, többek között beleértve a Termékfeltételek B. mellékletét. További részletek is elérhetők a www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits oldalon, például a Problémamegoldás támogatási előny 2023. februártól hatályos módosításai, amelyek hatással lesznek az Alapcsomagra vagy támogatási szerződése

- engedélyezett összetevőire való jogosultságára, és amely az egyenértékű incidens értékének korrekcióját vonhatja maga után.
- Nem minden további szolgáltatás érhető el minden országban. Részletes tájékoztatást a szolgáltatásnyújtási erőforrástól kaphat.
 - Ön vállalja, hogy kizárólag olyan nem-Microsoft kódhoz biztosít számunkra hozzáférést, amelynek Ön a tulajdonosa.
 - A szolgáltatások magukban foglalhatják a Szolgáltatási termékeket, az Ön vagy a Microsoft tulajdonában lévő kóddal kapcsolatos tanácsadást és útmutatást, illetve egyéb támogatási szolgáltatások közvetlen nyújtását.
 - A Reaktív szolgáltatások nyújtása során a Microsoft nem biztosít semmilyen kódot, kivéve a mintakódot.
 - 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 értük 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.
 - **Használati feltételek** - Az Ügyfél nem használhatja (és számára nem engedélyezett) a Szolgáltatási termékeket:
 - jogszabály, rendelkezés, kormányrendelet vagy határozat által tiltott módon;
 - mások jogainak megsértésére; vagy
 - semmilyen olyan alkalmazási területen vagy helyzetben, ahol a Szolgáltatási termékek használata halálhoz vagy súlyos személyi sérüléshez vezethet, illetve súlyos fizikai vagy környezeti károkat okozhat, kivéve, ha az az alábbi Magas kockázatú használat szakaszban leírtaknak megfelelően történik.

Magas kockázatú használat

- **FIGYELMEZTETÉS:** A modern technológiákat új és innovatív módon lehet használni, és az Ügyfélnek mérlegelnie kell, hogy e technológiák konkrét alkalmazása biztonságos-e. A Szolgáltatási termékeket nem úgy tervezték vagy nem arra szánták, hogy olyan felhasználást támogassanak, amely során a szolgáltatás megszakadása, hibája, meghibásodása vagy a Szolgáltatási termékek valamelyikének egyéb hibája bármely személy halálát vagy súlyos testi sérülését, illetve fizikai vagy környezeti kárt okozhat (együttesen: „Magas kockázatú használat”). Ennek megfelelően az Ügyfélnek úgy kell megterveznie és megvalósítania a Szolgáltatási termékeket, hogy a Szolgáltatási termékek bármely megszakadása, hibája, meghibásodása vagy egyéb elromlása esetén a személyek, a tulajdon és a környezet

biztonsága ne csökkenjen az észszerű, megfelelő és törvényes szint alá, akár általánosságban, akár egy adott iparágra vonatkozóan. A Szolgáltatási termékek Ügyfél általi Magas kockázatú használata a saját kockázatára történik. Az Ügyfél vállalja, hogy megvédi, kártalanítja és mentesíti a Microsoftot minden olyan kár, költség és ügyvédi munkadíj alól, amely a Szolgáltatási termékekhez kapcsolódó Magas kockázatú használatból eredő bármely követeléssel kapcsolatban felmerül, beleértve a szigorú felelősségen alapuló követeléseket, vagy azt, ha a Microsoft gondatlanul járt el a Szolgáltatási termékeknek az Ügyfél specifikációinak megfelelő megtervezése vagy az Ügyfélnek történő biztosítása során. A fenti kártalanítási kötelezettség kiegészíti az Ügyfélszerződésben meghatározott védekezési kötelezettséget, és nem tartozik az ilyen szerződésekben foglalt felelősségkorlátozás vagy -kizárás hatálya alá.

A vonatkozó Mellékletek további előfeltételeket és vélelmeket írhatnak elő.

4.5 Az Ön kötelezettségei

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

- Ön ki fog jelölni egy megnevezett támogatási szolgáltatásnyújtási adminisztrátort, aki felelős lesz az Ön csapatának vezetéséért, és ő felügyeli az Ön összes támogatási tevékenységét és a Nekünk támogatási eseményekkel kapcsolatos kéréseket küldő belső folyamatait.
- Az alábbiak szerint az Alapcsomag típusától függően megnevezett reaktív támogatási kapcsolattartókat is kijelölhet, akik felelősek a támogatási kérelmek létrehozásáért a Microsoft támogatási webhelyén vagy telefonon való bejelentést követően. A felhőalapú szolgáltatások adminisztrátorai szintén beküldhetik a felhőre vonatkozó támogatási kérelmeket a megfelelő támogatási portálokra keresztül.
 - Alapvető Támogatás – Legfeljebb tíz (10) megnevezett kapcsolattartó.
 - Speciális Támogatás – Legalább ötven (50) megnevezett kapcsolattartó. Jogosult lehet további kapcsolattartókra is. Kérjük, konzultáljon az ügyfél-sikerességi ügyfélreferensével a részleteket illetően.
 - Teljesítmény Támogatás – Megnevezett kapcsolattartókat tartalmaz szükség szerint.
- Az online szolgáltatásokra vonatkozó támogatási kérések esetén a felhőalapú szolgáltatások adminisztrátorainak a támogatási kérést a megfelelő online szolgáltatásokra vonatkozó támogatási portál útján kell beküldeni.
- A szolgáltatási kérelmek beküldésekor a reaktív támogatási kapcsolattartóknak tisztában kell lenniük a felmerült probléma alapvető jellegével, és képesnek kell lenniük a hiba reprodukálására, hogy segíthessék a Microsoftot a hiba feltárásában és megoldásában. Ezeknek a kapcsolattartóknak szintén ismerniük kell a támogatott Microsoft-termékeket és az Ön Microsoft-környezetét, hogy segíthessenek a rendszert érintő problémák megoldásában, és hogy segíthessék a Microsoftot a szolgáltatási kérelmek elemzésében és teljesítésében.
- Szolgáltatási kérelem benyújtása esetén előfordulhat, hogy az Ön reaktív támogatói kapcsolattartójának problémameghatározást és korrekciós feladatokat kell végeznie, amennyiben vállalatunk erre kéri. Ilyen lehet a hálózati nyomkövetés, az előforduló hibaüzenetek rögzítése, a konfigurációs adatok összegyűjtése, a termék konfigurációjának

módosítása, a szoftverek új verzióinak telepítése, új összetevők telepítése, illetve a folyamatok módosítása.

- Ön vállalja, hogy az Ön által megvásárolt szolgáltatások alapján együttműködik velünk a szolgáltatások kihasználásának megtervezésében.
- Ön vállalja, hogy értesít bennünket, ha bármilyen változás következik be az Ön Munkamegrendelésében nevesített kijelölt kapcsolattartókban.
- Ön a felelős adatainak biztonsági mentéséért és a súlyos hibák következtében elveszett vagy módosult fájljainak helyreállításáért. Ugyancsak Ön a felelős az Ön szoftvereinek és adatainak integritását és biztonságát biztosító eljárások bevezetéséért.
- Ön vállalja, hogy – amikor csak lehetséges – válaszol az ügyfelek elégedettségét kutató mindazon felmérésekre, amelyeket mi a szolgáltatásokat illetően időnként eljuttatunk Önhöz.
- Ön köteles megtéríteni az Ön alkalmazottainak, illetve vállalkozóinak esetében felmerülő összes utazási költséget és egyéb kiadást.
- Szolgáltatásnyújtási Referense megkérheti arra, hogy az Ön által megvásárolt szolgáltatásra specifikus egyéb felelősségi köröket is ellásson.
- Ha felhőszolgáltatásokat alkalmaz ennek a támogatásnak a részeként, akkor vagy meg kell vásárolnia vagy rendelkeznie kell élő előfizetéssel vagy adattervvel a kapcsolódó online szolgáltatásokra vonatkozóan.
- Ha Speciális vagy Teljesítmény Támogatási csomaggal rendelkezik, akkor Ön vállalja, hogy a megfelelő Munkamegrendelés lejáratának dátuma előtt legalább 60 nappal proaktív szolgáltatásokra és fejlett megoldásokra és szolgáltatásokra vonatkozó kérést küld el az összes szükséges/alkalmazandó adattal együtt.
- Ha Speciális vagy Teljesítmény Támogatási csomaggal rendelkezik, akkor Ön vállalja, hogy az Ön belső rendszereihez és diagnosztikai eszközeihez való hozzáférése túl megfelelő telefonos és szélessávú internetes kapcsolatot is biztosít szolgáltatásnyújtási csapatunknak, amikor annak az Ön telephelyén kell munkát végeznie.

© 2021 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.