

Microsoft Nagyvállalati Szolgáltatások

A szolgáltatások leírása

2023. február

Tartalomjegyzék

1	A jelen dokumentumról	1
2	Microsoft Szakmai Szolgáltatások.....	1
2.1	Tervezési Szolgáltatások.....	1
2.2	Megvalósítási szolgáltatások	1
2.3	Karbantartási szolgáltatások.....	1
2.4	Optimalizálási szolgáltatások	1
2.5	Oktatási szolgáltatások.....	1
3	Tanácsadási szolgáltatások	2
3.1	A vásárlás módja.....	2
3.2	Egyéni tanácsadási szolgáltatások.....	2
3.3	Csomagba foglalt tanácsadási szolgáltatások.....	3
3.4	A szolgáltatások leírása.....	3
3.4.1	Tervezési Szolgáltatások.....	3
3.4.2	Megvalósítási szolgáltatások	5
3.4.3	Optimalizálási szolgáltatások	5
3.5	Kizárások és korlátozások	6
3.6	Az Ön kötelezettségei	6
4	Támogatási szolgáltatások.....	8
4.1	A vásárlás módja.....	8
4.2	Csomagok leírása.....	8
4.2.1	Vállalati szintű csomagok	8
4.2.2	Bővített megoldások	9
4.3	A szolgáltatások leírása.....	10
4.3.1	Proaktív szolgáltatások	10
4.3.2	Szolgáltatásnyújtás-menedzselés	13
4.3.3	Reaktív szolgáltatások.....	15
4.4	Bővített szolgáltatások.....	18
4.4.1	Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás	18
4.4.2	Premier Ultimate.....	19
4.4.3	Harmadik Szintű Támogatás.....	19
4.5	Bővített megoldások.....	20
4.5.1	Mission Critical támogatása.....	20

4.5.2 Gyors Válasz.....	20
4.5.3 Azure Eseménykezelés.....	21
4.6 Partnertámogatási megoldások	24
4.7 Globális támogatási megoldások.....	26
4.8 További feltételek és kikötések	27
4.9 Az Ön kötelezettségei	29

1 A jelen dokumentumról

A Microsoft Nagyvállalati Szolgáltatások – A 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 alkalmazásslolgáltatásai 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 tőkije 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 válhassa 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 átformálásának 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. A Biztonsági és Identitásszolgáltatásokkal együttesen olyan stratégiákat és megoldásokat is biztosítunk, 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 koncentrálna 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 koncentrálnak 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 szolgáltatások olyan szolgáltatáscsomagot nyújtanak, amely segíti Önt abban, hogy felmérje szervezete változási képességét az Ön által vásárolt Microsoft-technológiához kapcsolódó változások módosítására, figyelemmel kísérésére és optimalizálására. Ennek része a változás humán oldalának szempontjából az Ön adaptációs stratégiájának kidolgozásához és megvalósításához nyújtott tanácsadás 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 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.

☞ **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 terméklisceket, 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-kiírás 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.
- Bármely megvásárolt GitHub tanácsadási szolgáltatást a GitHub, Inc. biztosít, 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 Premier Támogatási Szolgáltatása (támogatási szolgáltatások) olyan nagyvállalati támogatási szolgáltatások csoportja, amelyek segítik a költségek csökkentését, a teljesítmény növelését 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 fenntartását és 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 csomagként vagy egyedi szolgáltatásokként érhetők el egy meglévő Támogatási szerződés keretében a Nagyvállalati Szolgáltatások – Munkamegrendelés alapján, az alábbiak szerint:

Szolgáltatás	Meghatározás
Vállalati szintű csomagok	A szolgáltatások olyan kombinációja, amely az Ön szervezeténél használt összes, kereskedelmi forgalomba hozott, támogatott Microsoft-termékre és/vagy Online Szolgáltatásra támogatást nyújt. Konfigurálható és Rögzített csomagok érhetők el.
Bővített megoldás csomagok	Támogatási szolgáltatások olyan csomagja, amely a Microsoft egy konkrét termékét vagy az ügyfél egy konkrét informatikai rendszerét fedi le. A Konfigurálható csomaggal együtt érhető el.

4.2 Csomagok leírása

4.2.1 Vállalati szintű csomagok

A vállalati szintű csomagok lehetnek: Konfigurálható (az Ön igényeinek megfelelően összeállított) vagy Rögzített csomagok (előre meghatározott szolgáltatások).

Konfigurálható csomag

Az alábbi elemekből az Ön igényeinek megfelelően testreszabott szolgáltatáscsomag.

Elem	Elérhető szolgáltatások
Proaktív szolgáltatások	A szolgáltatáscsomagba a „Proaktív szolgáltatások” című 4.3.1 szakaszban leírt szolgáltatások vehetők bele
Szolgáltatásnyújtás-menedzselés	Az összes csomagban benne van. A szolgáltatásnyújtási modell és a szolgáltatási szint a „Szolgáltatásnyújtás-menedzselés” című 4.3.2 szakaszban leírtak szerint testre szabható
Reaktív szolgáltatások	A szolgáltatáscsomagba a „Reaktív szolgáltatások” című 4.3.3 szakaszban leírt szolgáltatások vehetők bele
Bővített szolgáltatások	A szolgáltatáscsomagba a „Bővített szolgáltatások” című 4.4 szakaszban leírt további szolgáltatások vehetők bele

Rögzített csomag

Belépési szintű, előre összeállított, egy évre szóló támogatási szolgáltatásokból álló csomag

Elem	Tartalmazott szolgáltatások
Proaktív szolgáltatások	Egy darab „Risk and Health Assessment Program mint Szolgáltatás”
Szolgáltatásnyújtás-menedzselés	Egy Alap szintű szolgáltatást tartalmaz, amelynek nyújtására a „Szolgáltatásnyújtás-menedzselés” című 4.3.2 szakaszban leírt Csoportos modell szerint kerül sor
Reaktív szolgáltatások	Legfeljebb 20 „Problémamegoldási Támogatási” óra

4.2.2 Bővített megoldások

A Bővített megoldás csomagok a Microsoft egy konkrét termékét vagy az ügyfél egy konkrét informatikai rendszerét fedik le; az elérhető szolgáltatások alább találhatók.

Elem	Leírás
Mission Critical támogatása	Magasabb szintű támogatást nyújt olyan Microsoft-termékek meghatározott csoportjára, amely termékek az Ön üzletviteléhez nélkülözhetetlen üzleti megoldásaiban található, és amelyeket a „Mission Critical támogatása” című 4.5.1 szakasz határoz meg

Gyors Válasz	Gyorsított reaktív támogatást nyújt a felhőszolgáltatásai számára, és amely a 4.5.2 „Gyors Válasz” című szakaszban kerül bemutatásra
Azure Eseménykezelés	Kibővített proaktív és reaktív támogatást nyújt az ügyfelek kritikus Azure eseményei alatt

4.3 A szolgáltatások leírása

Ez a szakasz azokat a szolgáltatásokat írja le, amelyek kombinálásával Ön összeállíthatja Premier Támogatási csomagját.

4.3.1 Proaktív szolgáltatások

A proaktív szolgáltatások segítenek megelőzni a problémákat az Ön Microsoft-környezetében. A Proaktív szolgáltatások megfelelő időben történő beütemezésével biztosítható az adott Munkamegrendelés tartama alatt az erőforrások rendelkezésre állása és a szolgáltatások nyújtása. A következő proaktív szolgáltatások az alábbiakban jelölt módon vagy a Munkamegrendelésen szereplő feltételek szerint érhetőek el.

Tervezési 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

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

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.

Állapot-ellenőrzés: A Microsoft-technológia Önnél történt megvalósításának felmérése és összevetése az ajánlott gyakorlatunkkal. A Microsoft erőforrása megtervezi Önnel az egészségi állapot ellenőrzését, végrehajtja a felmérést, elemzi az adatokat, végül átad egy jelentést.

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, végrehajtani a nagyobb eseményvizsgálatokat, valamint kialakítani egy hosszan működőképes mérnöki csapat szerkezetét.

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 vizsgálati jelentésben foglalja össze.

Risk and Health Assessment Program Plusz mint Szolgáltatás Plusz (a továbbiakban „RAP mint Szolgáltatás Plusz”): A RAP mint Szolgáltatás nyújtására és figyelemmel kísérésére az Ön telephelyén (legfeljebb két napos időtartammal tartott) olyan testreszabott rendszeroptimalizálási workshop keretében kerül sor, amely a kiigazítástervezésre és a tudásátadásra koncentrálna.

Optimalizálási szolgáltatások

Adaptációs Szolgáltatások: Az adaptációs szolgáltatások olyan szolgáltatáscsomagot nyújtanak, amely segíti Önt abban, hogy felmérje szervezete változási képességét az Ön által vásárolt Microsoft-technológiához kapcsolódó változások módosítására, figyelemmel kísérésére és optimalizálására. 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.

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 informatikaszolgáltatás-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 Informatikaszolgáltatás-kezelő szolgáltatások képezhetik támogatási szolgáltatások egy testreszabott programjának egy olyan elemét, amely további díj megfizetése ellenében érhető el, és amelyet egy kiegészítés határoz meg, amelyre hivatkozik az Ön Munkamegrendelése.

Laborgyakorlat szolgáltatások: Ha az Ön földrajzi térségében erre lehetőség van, a Microsoft hozzáférést biztosíthat Önnek laborlétesítményekhez, hogy ezzel segítséget nyújtson Önnek a Microsoft-termékek igénybevételével végrehajtott termékfejlesztéshez, teljesítményvizsgálathoz, teszteléshez, áttelepítéshez, áttérésekhez és prototípus készítéshez.

Kiigazítási szolgáltatások: A Microsoft egy erőforrásának közvetlen bevonása egy Felmérési szolgáltatás során talált problémák megoldásba. Az egyes feladatokat a Munkamegrendelés határozza meg napokban, a végrehajtásra pedig az Ön mérnökeivel közösen kerül sor.

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 kiegészítés határoz meg, amelyre hivatkozik az Ön Munkamegrendelése.

Oktatási szolgáltatások

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.

Igény Szerinti Oktatás: Olyan előfizetéses szolgáltatás, amely a Microsoft által kialakított workshop-könyvtárból származó online oktatási anyagok gyűjteményéhez biztosít hozzáférést. Az előfizetések értékesítése a résztvevők száma alapján történik.

Webcastok: A Microsoft által szolgáltatott élő oktatási munkamenetek, amelyek a támogatási témakörök és a Microsoft-technológiák témaköreinek széles skáláján érhetőek el távolról online. Webcastok a résztvevők száma alapján, illetve az Ön szervezete számára dedikált szolgáltatás formájában vásárolhatók, a Munkamegrendelésben meghatározottaknak megfelelően.

Workshopok: Olyan haladó szintű, technikai oktatási munkamenetek, amelyek a támogatási témakörök és a Microsoft-technológiák témaköreinek széles skáláján érhetőek 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.

Egyéni proaktív szolgáltatások: Olyan tevékenység, amelynek keretében munkatársaink az Ön irányításával a jelen dokumentumban egyébként nem ismertetett szolgáltatásokat nyújtanak Önnek személyesen vagy online módon. E tevékenységeket a ráfordított napok száma alapján mérjük, és díjukat annak alapján állapítjuk meg. Az Egyéni proaktív szolgáltatások a következő területekre összpontosítanak:

- Karbantartási szolgáltatások
- Optimalizálási szolgáltatások
- Oktatási szolgáltatások

Támogatási Segítség: Amennyiben elérhetőek, a proaktív szolgáltatások Támogatási Segítség óramennyiségként értékesíthetők. Ezek az órák átválthatók a fent leírt egy vagy több proaktív szolgáltatásra a Microsoft Szolgáltatások Üzletág (Microsoft Services) képviselője által megadott aktuális árfolyamon. A proaktív szolgáltatás beütemezése után annyi Támogatási Segítségnyújtás órát fogunk levonni (felkeresítve a legközelebbi egész órára) az Ön egyenlegéből, amennyi fedezi a szolgáltatás napi díjának vagy rögzített díjának értékét. Ha Ön megrendelt valamilyen fajta Támogatási Segítségnyújtás szolgáltatást, és helyette másik fajtát szeretne kapni, akkor a megvásárolt órákat átteheti a másik szolgáltatásra, ha erre mód van, és ha erről megállapodott a szolgáltatásnyújtási referensével.

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

4.3.2 Szolgáltatásnyújtás-menedzselés

Szolgáltatásnyújtás-menedzselés

Az összes Premier Támogatási csomagot egy szolgáltatásnyújtási referens koordinálja és kezdeményezi. Premier Támogatás Fejlesztőknek és fejlesztőkre koncentráló csomagok esetén az Ön számára a szolgáltatásnyújtás-menedzselést egy olyan alkalmazásfejlesztési erőforrás biztosítja, aki széleskörű szaktudással rendelkezik a fejlesztési iparág területén, és aki tisztában van a fejlesztési technológiákkal. Ez a szolgáltatásnyújtás-menedzselés a szolgáltatásnyújtási modell, a szolgáltatási szint és a földrajzi elhelyezkedés alapján finomítható. Ha a Munkamegrendelés nem rendelkezik ettől eltérően, a szolgáltatásnyújtási modell a Kijelölt, a szolgáltatási szint pedig az Alap.

Szolgáltatásnyújtási modell

Elem	Meghatározás
Csoportos	Távoli személyekből álló csoport hajtja végre
Kijelölt	Olyan nevesített személy nyújtja részidős alapon (a helyszínen vagy távolról), aki más Microsoft Premier Támogatási ügyfeleket is kiszolgál
Dedikált	Olyan nevesített személy nyújtja (a helyszínen vagy távolról), aki kizárólag egyetlen Microsoft Premier Támogatási ügyféllel foglalkozik

Szolgáltatási szint

Elem	Meghatározás
Alap	A következőket foglalja magában: általános koordinálás, továbbá bevezetés a szolgáltatásokba, szolgáltatásnyújtás tervezése, szolgáltatások átvizsgálása, fontos biztonsági támogatási tanácsok adása, eseménykezelés, válságkezelés, információs szolgáltatások és szolgáltatás-előfizetések kezelése
Normál	A következőket foglalja magában: az összes Alap szintű szolgáltatás, egy Kezdeti Felmérés és kiigazítástervezés
Kiterjesztett	A következőket foglalja magában: az összes Normál szintű szolgáltatás, Microsoft-termékek/Online Szolgáltatások egész élettartamon át tartó figyelése, események trendjének elemzése és tanácsadás, útmutatás folyamatokhoz

Az érvényességi kör részletesen

Azon ügyfelek számára, akik Alap szintű szolgáltatásnyújtás-menedzselést vásároltak, a következő szolgáltatások érhetők el:

Bevezetés a szolgáltatásokba: A Premier Támogatási szolgáltatások áttekintése, amely elmagyarázza, hogyan kell kiválasztani és megtervezni a proaktív szolgáltatásokat, és bemutatja, hogyan kell naplózni a segített reaktív támogatási kéréseket, továbbá hogyan lehet használni a rendelkezésre álló eszközöket.

Szolgáltatásnyújtási Tervezés: A Premier támogatási szolgáltatások testreszabott szolgáltatási tervet tartalmaznak annak eldöntése érdekében, hogy a szolgáltatásokat hogyan és mikor kell használni az Ön csapatával való együttműködés útján az üzleti és IT prioritásai alapján, beleértve a felhő-utazását is.

Szolgáltatásáttekintések: Folyamatosan áttekintjük az elmúlt időszak szolgáltatásait, jelentjük Önnek, mi lett végrehajtva és mi lett továbbfejlesztve, áttekintjük az Ön visszajelzéseit, és megbeszéljük Önnel, milyen teendők vagy kiigazítások végrehajtására lehet szükség. Ezek az áttekintések állhatnak szokásos állapotjelentésekből és virtuális vagy helyszíni állapotfelmérő találkozókból (ha engedélyezve van a helyszínre történő utazás).

Kritikus biztonsági támogatási tanácsadás: Ön értesítést fog kapni a kritikus problémákra vonatkozó Microsoft Biztonsági Közleményekről. Ha Ön Kijelölt vagy Dedikált szolgáltatásnyújtási referenssel rendelkezik, akkor segít felmérni ezeknek az információknak az Ön informatikai infrastruktúrájára gyakorolt hatását.

Eseménykezelés: A támogatási események felügyelete szolgáltatásnyújtási csapatunk részéről, hogy azok magas szintű támogatásnyújtás mellett időben elháruljanak. Ide tartozhat az eseményekre adott válaszreakciókra vonatkozó terv, az elsődleges kapcsolattartó meghatározása az események során bekövetkező állapotfrissítésekhez, valamint a kiváltó ok elemzésének elősegítése, miután bekövetkezett egy esemény. Ha Ön rendelkezik online szolgáltatásokkal, akkor ide tartozhat még az esemény okának összefoglalása és a Szolgáltatási Szint Megállapodás (SLA).

Válságkezelés: Szolgáltatásnyújtási csapatunk folyamatosan foglalkozik a problémákkal, és folyamatosan kommunikál Önnel az olyan helyzetekben, amikor a probléma súlyosan érinti az Ön üzletvitelét.

Tájékoztatási szolgáltatások: Az Ön környezetét érintő Microsoft-termékekre és -szolgáltatásokra koncentrált hírlevelek, webhelyek és erőforrások biztosítása. Beletartozhatnak Microsoft-technológiákra vonatkozó támogatási és üzemeltetési információk, hibaelhárítási eszközök és tudásbáziscikkekre mutató hivatkozások.

Szolgáltatáselőfizetés-menedzselés: Online szolgáltatásokkal rendelkező ügyfelek esetén az Ön Microsoft erőforrása segítséget nyújthat az Ön online-szolgáltatás-előfizetéseihez kapcsolódó problémák eszkalációjában, és választ adhat a számlázási fiókkal kapcsolatos rendelkezésekre és az SLA-ban megfogalmazott jóváírási lehetőségekre vonatkozó kérdésekre.

Azok az ügyfelek, akik Normál szintű szolgáltatást vásároltak, megkapják az Alap szinthez tartozó szolgáltatásokat, továbbá a következő szolgáltatásokat:

Kezdeti felmérés: Az Ön informatikai környezetében felmerülő szolgáltatási igények meghatározására szolgáló olyan feltáró felmérés, amelynek segítségével műveleti terv állítható össze annak érdekében, hogy az Ön informatikai üzemeltetési részlege elérje a kívánt állapotot. Online szolgáltatásokkal rendelkező ügyfelek esetén az Ön szolgáltatásnyújtási referense

megszervezheti a felhasználók online szolgáltatáshoz történő csatlakoztatásához szükséges helyszíni infrastruktúra elemzését. A szolgáltatásnyújtási referens továbbá az Ön munkatársaival együttműködve dokumentálja az Ön adatkapcsolatát érintő kockázatokat, és javaslatokat fogalmaz meg a kockázatok csökkentésére.

Kiigazítástervezés: A végrehajtott proaktív felmérések eredménye által felvetett továbbfejlesztést célzó tevékenységek összesítése. Ezeket az eredményeket a hozzájuk tartozó kiigazítással együtt továbbfejlesztési tanácsok formájában dokumentáljuk az Ön szolgáltatási tervében. A nyomon követés beütemezett szolgáltatásáttekintések által valósul meg.

Helyszíni Szolgáltatásnyújtás-menedzselés: A szolgáltatásnyújtási referens helyszíni látogatásokat tehet, ami további, látogatásonkénti díjfizetést tehet szükségessé. Ez a szolgáltatás a Microsoft munkatársai rendelkezésre állásának függvényében érhető el.

Azok az ügyfelek, akik Kiterjesztett szintű szolgáltatást vásároltak, megkapják az Alap és a Normál szintnél felsorolt szolgáltatásokat, továbbá a következő szolgáltatásokat:

Események trendjének elemzése és tanácsadás: Az Önnél korábban bekövetkezett események egyszeri vagy többszöri olyan áttekintése, amely a támogatott Microsoft-technológiákat érintő, nálunk naplózott, az üzletvitelre nagy hatást gyakorló események emberi, folyamat- és technológiai aspektusára koncentrál. Az áttekintés eredménye ajánlások formájában jelenik meg az emberek felkészültségére, illetve a technológiai változtatásokra, valamint az üzemeltetési tevékenységek továbbfejlesztésére vonatkozóan, mindegyik esetében azt tartva szem előtt, hogy segítse az Ön informatikai költségeinek csökkentését.

Útmutatás folyamatokhoz: Az ajánlott folyamatokra vonatkozó információkat ad.

4.3.3 Reaktív szolgáltatások

A reaktív szolgáltatások segítenek megoldani a problémákat az Ön Microsoft-környezetében, jellemzően igény esetén kerülnek felhasználásra, és a következő szolgáltatások tetszőleges kombinációját tartalmazhatják:

Problémamegoldási támogatás (a továbbiakban „PRS”): A Microsoft-termékek használata során előforduló konkrét hibajelenségeket, hibaüzeneteket és működési hibákat felmutató problémák megoldásához nyújt segítséget. Az események súlyosságának meghatározását, a Microsoft becsült kezdeti reakcióidejét és a beküldésre vonatkozó követelményeket a „[Táblázat: Az eseményekre adandó válasz](#)” tartalmazza részletesen.

A PRS-ért óradíj alapon kell fizetni, amely az előre kifizetett, az Ön Munkamegrendelésében meghatározott órákból kerül levonásra, kivéve abban az esetben, ha azt állapítjuk meg, hogy a probléma az alapvető támogatási körbe tartozó termék hibájából eredően jelentkezett. Ha egy adott problémával kapcsolatban Ön kimeríti az összes előre kifizetett óráját, akkor utólag számítjuk fel a ledolgozott óráinkat, és Önnek további PRS-órákat kell vásárolnia, mielőtt reagálnánk további eseményekre. Az Ön kérésére együttműködünk a harmadik fél technológiaszállítóval az összetett, többszállítós termék-együttműködési problémák megoldásában, de a harmadik fél a felelős saját termékének támogatásáért.

A Közsféra Premier Támogatás megállapodások esetén szükség szerint PRS-t biztosítanak az online szolgáltatásokhoz. A megvásárolt PRS-órákat nem fogjuk levonni az ilyen technológiákkal kapcsolatban nyitott események vonatkozásában a Közsféra Premier Támogatás megállapodások esetén.

Az olyan szolgáltatásokra és termékekre vonatkozó támogatási kéréseket, amelyekre nem vonatkozik a kapcsolódó online szolgáltatást támogató portál, a Microsoft Szolgáltatások online portálról kezelik.

A Szolgáltatásnyújtás-menedzselés igénybe vétele az összes problémamegoldási kérésnél azonos módon történik

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. Ha az üzletvitelt érintő hatás a súlyosság szintjének megváltoztatását igényli, akkor Ön az esemény tartama során kérheti a súlyossági szint módosítását.

Táblázat: Az eseményekre adandó válasz

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<p>1 súlyosság</p> <p>Katasztrofálisan érinti az üzletvitelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Az alapvető üzleti folyamat teljes mértékben elveszett, a munka észszerű keretek között nem folytatható Azonnali intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb egy órán belül Munkatársaink a lehető leghamarabb kimennek az Ön telephelyére Eszkálációs erőforrást¹ rendelünk hozzá Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában² A probléma gyors eskálálása a Microsofton belül a termékekkel foglalkozó csapatoknak Felsőszintű vállalatvezetőink értesítése 	<ul style="list-style-type: none"> Az Ön felsőszintű vállalatvezetőinek értesítése Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra)² rendelkezésre álláshoz A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése Kizárólag telefonon át érkezhethet kérés³
<p>A súlyosság</p> <p>Súlyosan érinti az üzletvitelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> A szolgáltatások jelentős mértékű elvesztése vagy minőségük jelentős romlása Egy órán belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb egy órán belül Munkatársaink szükség szerint kimennek az Ön telephelyére Eszkálációs erőforrást¹ rendelünk hozzá Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában² Felsőszintű vezetőink értesítése 	<ul style="list-style-type: none"> Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra)² rendelkezésre álláshoz A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése A vezetőség értesítése Kizárólag telefonon át érkezhethet kérés³

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<p>B súlyosság</p> <p>Mérsékeltlen érinti az üzletvitelt:</p> <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 Két munkaórán⁵ belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb két órán belül Munkavégzés csak munkaidőben^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> A Microsofténak megfelelő erőforrások biztosítása A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése négy munkaórán belül Telefonon vagy interneten át érkező kérés
<p>C súlyosság</p> <p>Alig érinti az üzletvitelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lényegében működőképes, a szolgáltatások kisebb romlása mellett vagy azok romlása nélkül Négy munkaórán⁵ belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb négy órán belül Munkavégzés csak munkaidőben⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelősére vonatkozóan Reagálás 24 órán belül Telefonon vagy interneten át érkező kérés

¹ Az eskalációs erőforrások olyan személyek, akiknek az a feladatuk, hogy az esetek kezelésével, eskalációval, erőforrások biztosításával és koordinációval segítsék a problémák azonnali megoldását.

² Előfordulhat, hogy csökkentenünk kell a súlyossági szintet, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni ahhoz, hogy folytatni tudjuk a problémamegoldást.

³ Online szolgáltatásokra vonatkozó támogatási kéréseket a megfelelő online-szolgáltatás-támogatási portálokon keresztül küldhet be.

⁴ A B súlyosságú problémák vonatkozásában nem minden földrajzi térségben érhető el heti 7 napos, napi 24 órás kezelés. Konzultáljon a szolgáltatásnyújtási referensével a részletekről.

⁵ 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.

Helyszíni Támogatás: A helyszíni reaktív támogatás az Ön tartózkodási helyén nyújt segítséget Önnek. Ez a szolgáltatás a Microsofton belüli erőforrások rendelkezésre állásának függvényében érhető el, és előfordulhat, hogy további, telephely-látogatásonkénti díjfizetést tehet szükségessé.

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

Tanácsadási Szolgáltatások: Olyan telefonos támogatás, amely rövidtávon (jellemzően hat órán belül) ad támogatást informatikai szakembereknek és fejlesztőknek nem tervezett problémák esetén. A Tanácsadási Szolgáltatások olyan tanácsadást, útmutatást, kiváltóok-elemzést és tudásátadást tartalmazhatnak, amelyek célja, hogy segítsen Önnek úgy megvalósítani a Microsoft-technológiákat, hogy közben elkerülje a gyakori támogatási problémákat és csökkentse a rendszerleállások valószínűségét. A Tanácsadási Szolgáltatások az Ön Munkamegrendelésében meghatározott munkaóra-mennyiség alapon vásárolhatók meg.

4.4 Bővített szolgáltatások

Az ebben a szakaszban ismertetett elemek további díj megfizetése ellenében kiegészítésként, bővítésként és módosításként érhetőek el az Ön Premier Támogatás csomagjához. További kiterjesztett szolgáltatások érhetőek el további díjszabás ellenében, a Munkamegrendelés csatolt mellékletében meghatározottak szerint.

4.4.1 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 órát vásárolt, akkor a DSE-szolgáltatási órák 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 olyan területekre fókuszálnak, mint a Microsoft 365, az Office 365, az Azure IaaS, az Azure PaaS, a Cybersecurity Modern Identity, IT Service Management, Data Analytics, Artificial Intelligence és a Dynamics 365 alkalmazása, és beépítve magukban foglalják a szükséges előre meghatározott 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
- A támogatási szolgáltatásokkal kapcsolatos szolgáltatási anyagok (például támogathatósági áttekintések, egészségiállapot-felmérések, workshopok, kockázatelemzési programok) használatára vonatkozó ajánlások proaktív dokumentálása
- 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 kijelölt 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

- A DSE szolgáltatások normál munkaidőben érhetőek 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.

4.4.2 Premier Ultimate

Premier Ultimate: Úgy módosítja a reaktív szolgáltatások között elérhető szolgáltatásokat, hogy szükség esetén Problémamegoldási Támogatást biztosít.

Szolgáltatásspecifikus előfeltételek és korlátozások:

- A Premier Ultimate az Ön Munkamegrendelésében meghatározott számú kapcsolattartóra korlátozódik.
- Annak érdekében, hogy beléptetve maradjon a Premier Ultimate szolgáltatásba, Ön vállalja, hogy kereskedelmileg ésszerű erőfeszítéseket tesz minden, az az Ön vagy a Microsoft által kezdeményezett felmérés során felfedezett probléma kiigazítására a felmérés összesítésének elkészítését követő 30 napon belül.
- Írásbeli felmondással 60 napos felmondási határidővel, vagy amennyiben bármelyikük nem hozza helyre a problémákat, írásbeli felmondással 30 napos felmondási idővel bármelyik fél felmondhatja a Premier Ultimate szolgáltatási szerződést.
- Azok a Premier Ultimate szolgáltatást igénybe vevő ügyfeleink, akik a szolgáltatási szerződést annak lejárta előtt mondják fel, az igénybe nem vett szolgáltatásokért időarányos visszatérítésben részesülnek, kivéve, ha a felmondás oka a felfedezett problémák kiigazításának elmulasztása.
- Előfordulhat, hogy a Premier Ultimate nem minden támogatási helyen érhető el

4.4.3 Harmadik Szintű Támogatás

Harmadik Szintű Támogatás: Közvetlen hozzáférés a Microsoft-termék(ek)hez kapcsolódó meghatározott területen vagy területeken legtapasztaltabb szakértőihez, akik reagálnak az Ön Munkamegrendelésében meghatározott Microsoft-technológiákkal kapcsolatos Problémamegoldási kéréseire.

Szolgáltatásspecifikus előfeltételek és korlátozások:

- A Harmadik Szintű Támogatás csapatának elküldött Problémamegoldási kérdések megoldásához szükség lehet normál terméktámogatási szakemberekre, de a kérdésekért elsősorban továbbra is a Harmadik Szintű Támogatás csapata vállalja a felelősséget.
- A Harmadik Szintű Támogatási órákat felhasználhatja normál Problémamegoldási Támogatási szolgáltatásokhoz, de a normál Problémamegoldási Támogatási órákat nem használhatja fel Harmadik Szintű Támogatási kérésekhez.
- A Harmadik Szintű Támogatás csapatának munkaideje és a Harmadik Szintű szolgáltatás piaci elérhetősége országonként eltérő. Konzultáljon a szolgáltatásnyújtási referensével a részletekről.
- Ez a szolgáltatás beléptetési díjat igényel, az Ön Problémamegoldási Támogatási óráit egészíti ki, és nem érhető el az összes támogatási helyen.
- Ha a Harmadik Szintű Támogatást és a Készletezett PRS-órákat együttesen használja, akkor a Harmadik Szintű Támogatás díjai a Készletezett PRS-órák teljes mennyiségén alapulhatnak.

4.5 Bővített megoldások

A Bővített megoldás csomagok egy konkrét Microsoft-termékhez vagy egy konkrét ügyfél informatikai rendszeréhez nyújtanak további támogatási erőforrásokat. Bővített megoldások érhetőek el további díjszabás ellenében, a Munkamegrendelés csatolt mellékletében meghatározottak szerint.

4.5.1 Mission Critical támogatása

Mission Critical támogatása: Magas szintű támogatást nyújt olyan Microsoft-termékek 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.

4.5.2 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 igénybevételéhez 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. Míg az incidensek megoldásához a szabványos terméktámogató szakemberek erőforrásai szükségesek, a Gyors Válasz csapat mindig elsődlegesen felel a hibajelentésekért.

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

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<p>1 súlyosság</p> <p>Egyedi Gyors Válasz-üzenet online beküldése:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Termelési környezetben: • Katasztrófálisan érinti az üzletvitelt: • Az alapvető (nélkülözhetetlen) üzleti folyamat teljes mértékben elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható • Azonnali 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 Eszkálálása a Microsofton belül a felhőszolgáltatások működtetésével foglalkozó csapatoknak 	<ul style="list-style-type: none"> • Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz¹ • A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése
<p>A súlyosság</p> <p>Egyedi Gyors Válasz-üzenet online beküldése:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Termelési környezetben • Súlyosan érinti az üzletvitelt: • A szolgáltatások jelentős mértékű elvesztése vagy minőségük jelentős romlása • 1 órán 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 Eszkálálása a Microsofton belül a felhőszolgáltatások működtetésével foglalkozó csapatoknak 	<ul style="list-style-type: none"> • Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz¹ • A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése

¹Előfordulhat, hogy csökkentenünk kell a súlyossági szintet, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni ahhoz, hogy be tudjuk tartani a fent meghatározott válaszidőket.

²A Gyors Válasz Problémamegoldási Támogatás szolgáltatás csak angol nyelven érhető el. 2 A Gyors Válasz Problémamegoldó Támogatás szolgáltatás csak angol nyelven érhető el.

4.5.3 Azure Eseménykezelés

Microsoft Azure Eseménykezelés („AEM”): kibővített proaktív és reaktív támogatást nyújt az ügyfelek kritikus Azure eseményei alatt. A kritikus eseményt úgy határozzuk meg, mint az ügyfél számára nagy üzleti hatással és/vagy csúcsterheléssel járó időszakot, amely a szolgáltatás rendelkezésre állásának és

teljesítményének legmagasabb szintjét igényli. Az eseményeket meg kell erősítenie az ügyfél sikerességi fiókkezelőjével legalább 8 héttel az esemény előtt, és legfeljebb 5 nap folyamatos reaktív lefedettséget kaphat.

AEM támogatási események, amelyek a Microsoft Azure alapvető szolgáltatásait használják. Az AEM értékeli az Azure-megoldást az Well-Architected keretrendszer alapján, hogy felhívja a figyelmet minden olyan kockázatra, amely befolyásolhatja az esemény általános sikerét.

Az esemény előtti tevékenységek részeként az AEM-csapat 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

Az AEM támogatási csoport egy listát ad az ajánlott műveletekről, amelyekkel csökkenteni lehet azokat a kockázatokat, amelyek befolyásolhatják a megoldás rendelkezésre állását vagy teljesítményét.

Az Esemény során az AEM-csapat megismeri az esemény részleteit, és felkészül a megoldást érintő problémák megoldására.

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<p>1 súlyosság</p> <p>Katasztrofálisan érinti az üzletvitelt</p> <ul style="list-style-type: none"> Az alapvető üzleti folyamat teljes mértékben elveszett, a munka észszerű keretek között nem folytatható Azonnali intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb 15 percen belül és gyors eskalálás a Microsofton belül a felhő-üzemeltető csapatokhoz bármely Microsoft Azure Szolgáltatás esetén² Eskalációs referenst rendelünk hozzá legfeljebb 30 percen belül Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában¹ Elérheti a Microsoft tapasztalt szakértőit, és gyorsan eskalálható a probléma a Microsoft termékcsapatai felé Olyan támogatási mérnökök bevonása, akik ismerik az Ön Megoldás-konfigurációját. Adott esetben ezek a mérnökök segíthetik és leegyszerűsíthetik az incidenskezelési folyamatot Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése 	<ul style="list-style-type: none"> Az Azure szolgáltatások esetében az incidensre vonatkozó szolgáltatáskéréseket online kell benyújtani a Microsoft Azure portálon keresztül, az AEM-et is feltüntetve az eset leírásában A felsőszintű vállalatvezetői értesítése, az általunk kértek szerint Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz¹ Gyors elérés és válaszadás
<p>A súlyosság</p> <p>Súlyosan érinti az üzletvitelt</p>	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb 15 percen belül és gyors eskalálás a Microsofton belül a felhő-üzemeltető 	<ul style="list-style-type: none"> Az Azure szolgáltatások esetében az incidensre vonatkozó szolgáltatáskéréseket online kell benyújtani a Microsoft Azure portálon

- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • A szolgáltatások jelentős mértékű elvesztése vagy minőségük jelentős romlása • 1 órán belüli intézkedést igényel | <p>csapatokhoz bármely Microsoft Azure Szolgáltatás esetén²</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eszkalációs referenst rendelünk hozzá legfeljebb 30 percen belül • Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában¹ • Elérheti a Microsoft tapasztalt szakértőit, és gyorsan eszkalálható a probléma a Microsoft termékcsapatai felé • Olyan támogatási mérnökök bevonása, akik ismerik az Ön Megoldás-konfigurációját. Adott esetben ezek a mérnökök segíthetik és leegyszerűsíthetik az incidenskezelési folyamatot • Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése | <p>keresztül, az AEM-et is feltüntetve az eset leírásában</p> <ul style="list-style-type: none"> • A felsőszintű vállalatvezetői értesítése, az általunk kértek szerint • Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz¹ • Gyors elérés és válaszadás |
|---|--|---|

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

²Az AEM Problémamegoldási Támogatási szolgáltatások csak angol nyelven érhetők el

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

4.6 Partnertámogatási megoldások

Premier Támogatás Partnermegoldásokhoz: A Premier Támogatás Partnereknek támogatási szolgáltatásokat nyújt Önnek belső használatra, vagy Önnel együtt a végfelhasználóinak..

A reaktív szolgáltatások esetében a Premier Támogatás Partnereknek lehetővé teszi, hogy kiépítse belső támogatási szolgáltatási szakértelmét a Microsoft termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatban, és

lehetővé teszi, hogy igénybe vegye a Microsoft támogatási mérnökeket a Microsoft termékek és szolgáltatások támogatásával kapcsolatos olyan incidensek megoldására, amelyeket Ön egyedül nem tud megoldani.

A Premier Támogatás Partnereknek nem teszi lehetővé, hogy közvetlen támogatási szolgáltatási kapcsolatot hozzon létre a végfelhasználó(k) és a Microsoft között.

A végfelhasználók számára a partner kérésére nyújtott szolgáltatások csak a Microsoft olyan partnerei számára érhetőek el, akik aláírták a *Microsoft Premier Támogatási Szolgáltatások Alvállalkozásba adási Mellékletét* és azokhoz a megállapodás során mindvégig az szükséges, hogy a partner közvetlen támogatási szerződéssel rendelkezzen a végfelhasználókkal és részt vegyen benne.

A korábbiakban felsorolt Premier Szolgáltatások mellett a következő Premier Támogatás Partnereknek szolgáltatások érhetőek el az Ön igényeinek megfelelő testreszabás mellett:

Szolgáltatásnyújtás-menedzselés:

- **Felhőoptimalizálási jelentés:** Kérésre és a megadott Microsoft partner program azonosítószámával az online szolgáltatások Ön általi használatára vonatkozó rendszeres jelentés nyújtható. A jelentés célja az, hogy segítsen Önnek az ajánlott gyakorlatok alkalmazásával a felhő adoptáció gyorsításában, és azonosítsa a növekedési lehetőségeket a végfelhasználói bázisán belül.

Szolgáltatásspecifikus előfeltételek és korlátozások:

- A Prémium szolgáltatásokat közvetlenül biztosítjuk a partner számára belső használat céljából, hacsak a partner nem rendelkezik a *Microsoft Premier Támogatási Szolgáltatások Alvállalkozásba adási Mellékletével*.
- A *Microsoft Premier Támogatási Szolgáltatások Alvállalkozásba adási Mellékletével* rendelkező partnerek kérhetik a Microsofttól, hogy a partner nevében biztosítsa a Premier szolgáltatásokat azon a végfelhasználóknak, akik a szolgáltatásokra szerződést kötöttek a partnerrel, a *Microsoft Premier Támogatási Szolgáltatások Alvállalkozásba adási Mellékletében* meghatározott feltételekkel.
- Problémamegoldási Támogatás incidensek benyújtása érdekében a partnerek végfelhasználóinak olyan környezete(i) vonatkozásában, amely tekintetében a partnernek adminisztrátori jogosultságai vannak, a partnernek rendelkeznie kell *Microsoft Premier Támogatási Szolgáltatások Alvállalkozásba adási Melléklettel*.
- A Premier Támogatás Partnereknek megoldásba foglalható Bővített szolgáltatások és Bővített megoldások esetében minden egyes megvásárolt szolgáltatás csak egyetlen végfelhasználónak nyújtható a *Microsoft Premier Támogatási Szolgáltatások Alvállalkozásba adási Mellékletben* meghatározottak szerint, és ezt a végfelhasználót meg kell nevezni a Munkamegrendelésben. A Bővített szolgáltatásokat a további végfelhasználók számára a Munkamegrendelés módosításával lehet megvásárolni, a megfelelő végfelhasználó megnevezésével a Munkamegrendelésben az új Bővített szolgáltatás(ok)ra vonatkozóan. A partner módosítással megváltoztathatja a megvásárolt Bővített szolgáltatás(ok) kijelölt végfelhasználóját. Ha a Munkamegrendelésében nincs megnevezett végfelhasználó, a Bővített szolgáltatás vagy Bővített megoldás csak Önnek nyújtható.

Megengedhetjük, hogy a munkatársai vagy a *Microsoft Premier Támogatási Szolgáltatások Alvállalkozásba adási Mellékletet* aláíró partnerek, az Ön nem kijelölt támogatási helyén (helyein) található végfelhasználói részesüljenek olyan távoli Proaktív és Problémamegoldási Támogatási szolgáltatásokban, amelyeket egy

konkrét támogatási helyre vonatkozó Munkarendelésében kezdeményezett és jelölt ki. Ilyen engedélyt az elérhetőség függvényében adunk.

Ha Ön szerződést kötött egy harmadik fél támogatási szolgáltatóval, hogy az Ön nevében támogatási szolgáltatásokat nyújtson a végfelhasználó(k)nak, akkor ez a harmadik fél támogatási szolgáltató az Ön megbízottjaként jár el, és a szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan ugyanazok a feltételek vonatkoznak rá, mint amelyeket a jelen DOS, az Ön Munkamegrendelése és a *Microsoft Premier Támogatási Szolgáltatások Alvállalkozásba adási Melléklet* tartalmaz. Ezeknek a feltételeknek és kikötéseknek szerepelniük kell a partner és a harmadik fél támogató szolgáltató közötti írásbeli megállapodásban. A Microsoft jogosult ellenőrizni a *Microsoft Premier Támogatási Szolgáltatások Alvállalkozásba adási Mellékletben* meghatározott feltételeknek való megfelelést.

Önön, a partneren kívül egyetlen fél sem állíthatja, hogy a Premier Támogatás Partnereknek szerződés alapján közvetlenül végfelhasználóknak értékesíthet vagy nyújthat Premier támogatási szolgáltatásokat.

4.7 Globális támogatási megoldások

Globális támogatási megoldások: Premier Global esetén Ön egy vagy több Támogatási Helyen kaphat Premier támogatást. A Premier Global Konfigurálható csomag részeként érhető el, az alábbiak szerint.

- **Állomás:** Ez az a támogatási hely, ahol Ön a Microsofttal a Premier Global szolgáltatásokra szerződést kötött. Ettől eltérő rendelkezés hiányában ez az Ön Kijelölt vagy Dedikált Támogatási szolgáltatásnyújtási referensének a támogatási helye.
- **Alsóbb szintű:** Ez az Ön Nagyvállalati Szolgáltatásokra vonatkozó Munkamegrendelésében kijelölt, az Állomás támogatási helytől különböző olyan támogatási hely, amely a szolgáltatásokat igénybe veszi.

A Proaktív Szolgáltatások, a Reaktív Szolgáltatások, a Szolgáltatásnyújtás-menedzselés és a Bővített Szolgáltatások nyújtására a jelen szolgáltatásleírásban ismertetett módon kerül sor, de a következő módosításokkal.

- **Proaktív Szolgáltatások:** Ön a Proaktív szolgáltatásokat átruházhatja egy kijelölt támogatási helyről egy, az Ön Munkamegrendelésében (Munkamegrendeléseiben) felsorolt másik támogatási helyre.
- **Reaktív szolgáltatások:** Ön dönthet úgy, hogy az összes Problémamegoldási támogatási (a továbbiakban „PRS”) óráját az Állomás támogatási helyen vásárolja meg. Ezt a megoldást Készletezett Problémamegoldási Támogatási Óráknak nevezzük. Ön a PRS-órákat átruházhatja egy kijelölt támogatási helyről egy, az Ön Munkamegrendelésében (Munkamegrendeléseiben) felsorolt másik támogatási helyre.

Megengedhetjük, hogy az Ön nem kijelölt támogatási helyén (helyein) dolgozó munkatársai részesüljenek egy konkrét támogatási helyhez kijelölt távoli Proaktív és Problémamegoldási Támogatási szolgáltatásokban. Ilyen engedélyt az elérhetőség függvényében adunk.

Szolgáltatásnyújtási referens: Az Ön Globális szolgáltatásnyújtási referense vagy egy Kijelölt, vagy egy Dedikált munkatársunk, aki a 4.3.2 szakaszban meghatározottak szerint Kiterjesztett szintű szolgáltatást fog nyújtani Önnek. Ez a munkatársunk továbbá több ország vonatkozásában koordinálja a szolgáltatásokat és kezeli a jelentéseket.

Szolgáltatásspecifikus előfeltételek és korlátozások:

- **Árkülönbözet:** A Proaktív és a Problémamegoldási Támogatási szolgáltatások ára országonként változhat. A Microsoft fenntartja a jogot arra, hogy kiszámlázza Önnek az árkülönbözetet, illetve hogy órás elszámolású Szolgáltatások esetén úgy módosítsa az órák számát, hogy azzal kiigazítsa a különböző országokban érvényes árak közötti különbséget.
- Szükség esetén az Office 365- és Microsoft Azure-előfizetések által biztosított PRS az összes kijelölt támogatási hely számára elérhető.
- **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.
- Előfordulhat, hogy a szolgáltatásokra támogatási helyenkénti korlátozások vagy módosítások alkalmazandók.
- **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.

4.8 További feltételek és kikötések

A Premier Támogatási Szolgáltatások nyújtásának alapját a következő előfeltételek és vélelmek képezik:

- **A Premier Támogatás megszűnése:** A Microsoft bejelentette, hogy 2022. július 1-től kezdődően a Microsoft a továbbiakban nem ajánl megújításokat az üzleti Premier Támogatás megállapodásokhoz és 2024. július 1-től kezdve a Microsoft a továbbiakban nem ajánl megújításokat a Közsféra Premier Támogatás megállapodásokhoz. Részletekért és frissítésekért lásd: <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. A Microsoftnak a Premier Támogatás értékesítés végével kapcsolatos tervei a Microsoft saját döntése szerint változhatnak.
- **Támogatási szolgáltatások módosítása vagy megszüntetése:** Az adott Munkamegrendelés tartama alatt a Microsoft elérhetővé tehet új helyettesítő Támogatási szolgáltatást. Abban az esetben, ha a Microsoft a saját belátása szerint úgy dönt, hogy a továbbiakban nem nyújtja azokat a Támogatási szolgáltatásokat, amelyeket az adott Munkarendelésben Ön megrendelt, a Microsoft fenntartja a jogot arra, hogy megszüntesse az említett Támogatási szolgáltatásokat az aktuális Támogatási lejárat dátumtól és/vagy a többéves Támogatás adott évi évfordulójától kezdődő hatállyal. A Microsoft legalább 90 napos előzetes írásbeli értesítést küld a visszavonásról, kivéve, ha ezt az alkalmazandó jogszabályok tiltják. Emellett a Microsoft az Ön számára elérhetővé teszi a helyettesítő támogatási szolgáltatásokat bármilyen visszavonás előtt, a Microsoft ilyen helyettesítő támogatási szolgáltatásokra irányadó mindenkor díjai és feltételei alapján. Bármely ilyen megszüntetésre vonatkozó értesítést követően Ön felmondhatja az aktuális Támogatási szolgáltatásait a jelen Megállapodásban előírtak szerint vagy 30 napos írásbeli értesítéssel.
- Minden szolgáltatás nyújtására távolról kerül sor az Ön Munkamegrendelésében megnevezett országbeli telephelyei számára, kivéve, ha írásban másként állapodunk meg. Ha egynél több

országban határoz meg telephelyeket, akkor az Ön számára a szolgáltatásokat egy Önhöz hozzárendelt Globális szolgáltatásnyújtási referens, valamint – esetenként – az egyes globális szolgáltatási helyeken dolgozó Terméktámogatási tanácsadók fogják nyújtani. Azt, hogy az Ön által megjelölt egyes globális támogatási helyeken milyen szolgáltatásokban fog részesülni, a Munkamegrendelés határozza meg.

- A távoli 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.
- A Microsoft által a <http://microsoft.com/licensing/contracts> weboldalon (vagy az ennek helyébe lépő, a Microsoft által megjelölt weboldalon) időről időre közzétett Termékfeltételekben meghatározott, kereskedelmi forgalomba hozott és általánosan elérhető Microsoft-szoftverek és online szolgáltatási termékek összes verziójára támogatást nyújtunk, kivéve, ha a Munkamegrendelés vagy „A szolgáltatások leírása” című jelen dokumentum egy Melléklete másként rendelkezik, illetve ha konkrétan ki van zárva a <http://premier.microsoft.com> címen található Microsoft Premier Online webhelyen. A nem biztonsággal kapcsolatos gyorsjavítási támogatás nem érhető el olyan Microsoft-termékekhez, amelyek a <http://support.microsoft.com/lifecycle> webhelyen meghatározott Kiterjesztett Támogatási Fázisba jutottak.
- 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 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 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.
- Ha Ön megrendelt valamilyen típusú szolgáltatást, és most másik típusút szeretne kapni helyette, akkor ugyanolyan értékben igénybe veheti a másik szolgáltatást, ha az elérhető, és ha erről megállapodott a szolgáltatásnyújtási referensével.

- Nem minden további szolgáltatás érhető el minden országban. Kérjük, konzultáljon a szolgáltatásnyújtási referenciával a részletekről.
- 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.
- Az Ön ügyfelei számára csak akkor nyújtható szolgáltatás, ha Ön megvásárolta a Premier Támogatás Partnereknek szolgáltatást, és aláírta a *Microsoft Premier Támogatási Szolgáltatások Alvállalkozásba adási Mellékletét*.
- Ha megállapodtunk a helyszíni látogatásban, és az nincs előre kifizetve, akkor mi ki fogjuk számlázni Önnek az észszerűen felmerülő utazási és megélhetési költségeket, vagy – az Ön kérésére – levonjuk az e költségeknek megfelelő összegű Problémamegoldási Támogatási órákat.
- Bármely megvásárolt GitHub támogatási szolgáltatást a GitHub, Inc. biztosít, 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 megfelelő Mellékletek további előfeltételeket és feltételezéseket írhatnak elő.

4.9 Az Ön kötelezettségei

A Premier Támogatás 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:

- A Munkamegrendelésben Ön nevesített kapcsolattartókat fog megjelölni, amelyek egyike lesz az Ügyféloldali Terméktámogatási Kapcsolattartó (a továbbiakban „CSM”). A CSM felelős az Ön csapatának vezetéséért és az Ön összes támogatási tevékenységének és a részünkre támogatási szolgáltatási kéréseket küldő belső folyamatainak felügyeletéért. Mindegyik kapcsolattartó egyedi ügyfélszámot kap, amellyel elérheti a Microsoft Premier Online webhelyet, támogatási problémákat küldhet be, valamint kapcsolatba léphet az Ön Microsoft szolgáltatásnyújtási csapatával. Az Ön online-szolgáltatás-adminisztrátorainak is módjában állhat, hogy online szolgáltatásokra vonatkozó támogatási kéréseket küldjenek be a megfelelő online-szolgáltatás-támogatási portálokon keresztül. A nevesített kapcsolattartókon felül Ön még kétféle csoportkapcsolattartót is megadhat az alábbiak szerint:

- Az egyikfajta kapcsolattartó olyan megosztott ügyfél-azonosítót kap, amelynek segítségével el tudja érni a Microsoft Premier Online webhelyet és támogatási kéréseket tud benyújtani.
- A másíkfajta kapcsolattartó olyan megosztott ügyfél-azonosítót kap, amelynek segítségével csak információkhoz tud hozzájutni a Microsoft Premier Online webhelyről.
- 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 személyeknek 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.
- Ön vállalja, hogy az Ön által megvásárolt szolgáltatásszint alapján együttműködik velünk a szolgáltatások kihasználásának megtervezésében.
- Ön vállalja, hogy értesít bennünket, ha bármilyen változás következik be az Ön Munkamegrendelésében nevesített kijelölt kapcsolattartókban.
- Előfordulhat, hogy kérésünkre Önnek problémameghatározó és -megoldó lépéseket kell tennie. 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 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.
- Ön a megfelelő Munkamegrendelés lejáratainak dátuma előtt legalább 60 nappal proaktív szolgáltatásokra vonatkozó kérést küld el az összes szükséges/alkalmazandó adattal együtt.
- Ön vállalja, hogy az Ön belső rendszeréhez és diagnosztikai eszközeihez való hozzáféréseken 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.