

Opis programu Microsoft Unified Enterprise Support (USSD)

Lipiec 2021 r.

Spis treści

1	Informacje na temat tego dokumentu.....	3
2	Usługi Wsparcia.....	4
	2.1 Sposób zakupu	4
	2.2 Opis usług	5
	2.2.1 Usługi Proaktywne	5
	2.2.2 Usługi Reaktywne.....	10
	2.2.3 Zarządzanie świadczeniem usług.....	14
	2.3 Rozszerzone usługi i rozwiązania	16
	2.3.1 Dedykowany Inżynier Wsparcia.....	16
	2.3.2 Szybkie Reagowanie.....	17
	2.3.3 Zarządzanie wydarzeniami Azure	18
	2.3.4 Office 365 Engineering Direct	20
	2.3.5 Usługa Developer Support.....	20
	2.3.6 Wsparcie dla Mission Critical.....	20
	2.4 Pomoc techniczna dla wielu krajów	20
	Przegląd usług pomocy technicznej dla wielu krajów	20
	Sposób zakupu	21
	Dodatkowe warunki świadczenia usług wsparcia w wielu krajach.....	22
3	Dodatkowe postanowienia	22
4	Obowiązki Klienta	25

1 Informacje na temat tego dokumentu

Opis programu usług Microsoft Unified Enterprise Support zawiera informacje dotyczące usług wsparcia, które można kupić od Microsoft.

Prosimy o zapoznanie się z opisami kupowanych usług oraz z informacjami dotyczącymi wymogów wstępnych, ograniczeń odpowiedzialności, wyłączeń i obowiązków Klienta. Zakupione usługi zostaną określone w Zamówieniu na Usługi Enterprise (Zamówienie na Usługi) lub innej właściwej Specyfikacji Usług, która zawiera odniesienia do niniejszego dokumentu i stanowi jego integralną część.

Nie wszystkie usługi wymienione w niniejszym dokumencie są dostępne na całym świecie. W celu uzyskania szczegółowych informacji dotyczących dostępności usług, które można zakupić w lokalizacji Klienta, należy się skontaktować z odpowiednim przedstawicielem oferującym Usługi Microsoft. Dostępność usług może ulec zmianie.

2 Usługi Wsparcia

Microsoft Unified Enterprise Support Services (usługi wsparcia) to wszechstronny zestaw usług pomocy technicznej dla przedsiębiorstw który pomaga ograniczyć koszty, zwiększyć produktywność i wykorzystać technologię do realizacji nowych możliwości biznesowych na dowolnym etapie cyklu życia IT. Usługi Wsparcia obejmują:

- Usługi proaktywne pozwalające utrzymać oraz udoskonalić infrastrukturę i operacje IT
- Zarządzanie Świadczeniem Usług ułatwiające planowanie i implementację
- Usługi priorytetowej całodobowej pomocy technicznej zapewniające szybką reakcję w celu zminimalizowania przestoju

2.1 Sposób zakupu

Usługi wsparcia są dostępne jako pakiet bazowy z usługami dodatkowymi lub usługami rozszerzonymi oraz rozwiązaniami w ramach umowy o istniejący pakiet bazowy określonej w Zamówieniu na Usługi Enterprise, zgodnie z poniższym opisem.

Pozycja	Opis
Pakiet bazowy	Połączenie usług proaktywnych, reaktywnych i z zakresu zarządzania świadczeniem usług, które obsługują produkty Microsoft lub Usługi Online używane w organizacji. Część Pakietu Bazowego obejmuje dodatek Flex* do wykorzystania w celu dodania do Pakietu Bazowego usług proaktywnych (oznaczonych symbolem „+”), usług rozszerzonych oraz usług rozwiązań i/lub niestandardowych usług proaktywnych. Pakiet Bazowy zawiera usługi oznaczone symbolem „✓” w tej części.
Dodatkowe usługi	Dodatkowe usługi wsparcia można dodać do Pakietu Bazowego w okresie obowiązywania Zamówienia na Prace. W niniejszym ustępie oznaczono je symbolem „+”.
Rozszerzone usługi i rozwiązania	Usługi wsparcia obejmujące określony produkt Microsoft lub system IT klienta można dodać do Pakietu Bazowego w okresie obowiązywania Zamówienia na Prace. W niniejszym ustępie są one również oznaczone symbolem „+”.
Pomoc techniczna dla wielu krajów	Pomoc techniczna dla wielu krajów zapewnia pomoc techniczną w wielu lokalizacjach objętych usługami wsparcia, zgodnie z opisem w Zamówieniu na Usługi (lub Zamówieniach na Usługi).

*Dodatek Flex to elastyczna część cennika pakietu bazowego, który może zostać zastosowany do zakupu usług proaktywnych, usług rozszerzonych i rozwiązań, kredytów proaktywnych lub niestandardowych usług proaktywnych w momencie zakupu usług. Przedstawiciel Microsoft poda część ceny Pakietu Bazowego dostępnej do wykorzystania jako dodatek Flex. Obowiązują następujące warunki przydziału Dodatku Flex:

- Do 20% zniżki na Dodatek Flex może być naliczane przy zakupie kredytów proaktywnych lub niestandardowych usług proaktywnych.
- Dodatek Flex nie może być używany do usług Zarządzania świadczeniem usług, zgodnie z definicją w niniejszym dokumencie.
- Wszelkie rozszerzone usługi i rozwiązania zakupione z Dodatkem Flex przepadają, jeśli nie zostaną wykorzystane w Okresie obowiązywania odpowiedniego Zamówienia na Usługi.
- Wszystkie dostępne dodatki Flex muszą zostać przydzielone przed upływem czasu realizacji umowy. W przeciwnym razie zostaną utracone.

2.2 Opis usług

W niniejszym ustępie opisane są usługi dostępne dla Klienta w ramach pakietu usług wsparcia. Wymieniono również usługi, które można dodać do Pakietu Bazowego lub które można dodać w czasie trwania umowy.

2.2.1 Usługi Proaktywne

Usługi Proaktywne umożliwiają zapobieganie problemom ze środowiskiem Microsoft u Klienta. Takie usługi będą planowane zgodnie z harmonogramem w celu zapewnienia dostępności i dostarczenia zasobów w czasie obowiązywania stosownego Zamówienia na Prace. Poniższe Usługi Proaktywne są dostępne jak określono poniżej lub wyszczególniono w Zamówieniu na Prace.

Usługi Planowania

Usługi planowania obejmują ocenę i przegląd infrastruktury, danych aplikacji i środowiska bezpieczeństwa Klienta pod kątem planowania działań zaradczych, uaktualniania, migracji, wdrażania oraz implementacji rozwiązań dostosowanych do celów Klienta.

Typy Usług planowania	Planowanie
Sprawdzenie Koncepcji	+

+ – dodatkowa usługa, którą można wykupić

Sprawdzenie koncepcji: Dostarczenie Klientowi dowodów, na podstawie których może ocenić możliwość wdrożenia oferowanego rozwiązania technicznego. Dowody mogą mieć postać działających prototypów, dokumentów i projektów, które nie są jednak zwykle gotowe do wdrożenia.

Usługi implementacji

Usługi implementacji obejmują ekspertyzę techniczną oraz ekspertyzę w zakresie zarządzania projektem i mają na celu przyspieszenie projektowania, wdrażania, migracji, uaktualniania oraz implementacji rozwiązań technologicznych Microsoft.

Typy usług implementacji	Planowanie
Usługi wprowadzające	+

+ – dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Usługi wprowadzające: bezpośrednie zaangażowanie pracownika Microsoft, który zapewni wsparcie podczas implementacji, migracji, uaktualnienia lub tworzenia funkcji. Może to obejmować wsparcie w zakresie planowania i sprawdzenia koncepcji lub obciążenia produkcją przy użyciu produktów Microsoft.

Usługi konserwacji

Usługi konserwacji umożliwiają zapobieganie problemom występującym w środowisku Microsoft. W harmonogramie są zwykle umieszczane przed świadczeniem usługi w celu zapewnienia dostępności zasobów.

Typy Usług konserwacji	Planowanie
Ocena na żądanie	✓
Program oceny	+
Ocena offline	+
Monitorowanie proaktywne	+
Programy proaktywnej działalności (POP)	+
Program oceny ryzyka i kondycji jako Usługa (RAP as a Service)	+

✓ — dostępne w Pakiecie podstawowym.

+ – dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Ocena na żądanie: dostęp do samoobsługowej, zautomatyzowanej platformy oceny online, która wykorzystuje analizy dzienników na potrzeby analizy i oceny implementacji technologii Microsoft u Klienta. Ocena na żądanie obejmuje ograniczoną liczbę technologii. Aby skorzystać z tej usługi oceny, wymagana jest aktywna usługa Azure o odpowiednim limicie transferu. Microsoft może zapewnić usługę pomocy w celu umożliwienia wstępnej konfiguracji usługi. Dzięki wykorzystaniu

Oceny na żądanie, za dodatkową opłatą pracownik Microsoft pracujący z siedziby Klienta (przez maksymalnie dwa dni) lub pracownik Microsoft pracujący zdalnie (przez maksymalnie jeden dzień) może pomóc w analizie danych i ustaleniu priorytetu zaleceń dotyczących rozwiązania wykrytych problemów, zgodnie z umową dotyczącą usług. Ocena u Klienta może być niedostępna w niektórych regionach.

Program oceny: Ocena stosowanych przez Klienta procesów projektowania, implementacji technicznej lub zarządzania zmianami dotyczącymi technologii Microsoft w kontekście zaleceń Microsoft. Po zakończeniu oceny pracownik Microsoft w bezpośredniej współpracy z Klientem będzie rozwiązywać potencjalne problemy oraz przedstawi raport zawierający analizę techniczną środowiska Klienta, która może obejmować plan naprawczy.

Ocena offline: Zautomatyzowana ocena implementacji technologii Microsoft u Klienta, wykorzystująca dane zgromadzone zdalnie lub przez pracownika Microsoft w lokalizacji Klienta. Zebrane dane są poddawane analizie przez Microsoft przy użyciu narzędzi w lokalizacji Klienta, a następnie Microsoft dostarcza Klientowi raport zawierający wyniki takiej analizy oraz zalecenia dotyczące rozwiązywania zidentyfikowanych problemów.

Monitorowanie proaktywne: Dostarczanie technicznych narzędzi monitorowania procesów oraz zaleceń w zakresie dostosowania procesów zarządzania incydentami na serwerze Klienta. Pozwala Klientowi na tworzenie matryc incydentów, przeprowadzanie przeglądu najpoważniejszych incydentów oraz zbudowanie trwałego zespołu inżynierskiego.

Programy Proaktywnej Działalności (POP): Przeprowadzany wraz z personelem Klienta przegląd procesów planowania, projektowania, implementacji lub procesów operacyjnych według zalecanych przez Microsoft sposobów postępowania. Wykonywany na miejscu lub zdalnie przez pracownika Microsoft.

Program Oceny Ryzyka i Kondycji Jako Usługa (RAP as a Service): Zautomatyzowana ocena implementacji technologii Microsoft u Klienta, wykorzystująca dane gromadzone zdalnie. Microsoft analizuje zebrane dane, aby przygotować raport zawierający zalecenia dotyczące rozwiązania wykrytych problemów. Ta usługa jest dostępna do doręczenia na miejscu lub zdalnie.

Usługi optymalizacji

Usługi optymalizacji mają na celu zapewnienie optymalnego wykorzystania inwestycji Klienta w technologię. Mogą obejmować zdalne administrowanie usługami w chmurze, optymalizowanie zastosowań funkcji produktów Microsoft przez użytkowników końcowych, a także skuteczne zapewnianie bezpieczeństwa i ochrony tożsamości.

Typy usług optymalizacji	Plano wanie
Usługi wdrożeniowe	+
Usługi Deweloperskie	+
Zarządzanie Usługami Informatycznymi	+
Usługi Zabezpieczeń	+

+ – dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Usługi wdrożeniowe: usługi wsparcia w zakresie zastosowań mają pomóc Klientowi w ocenie zdolności modyfikowania, monitorowania i optymalizacji zmian w jego organizacji wynikających z nabycia technologii Microsoft. Dotyczy to pomocy podczas opracowywania i realizacji strategii Klienta względem adopcji w zakresie zmian odnoszących się do ludzi. Klienci mają dostęp do zasobów z wiedzą specjalistyczną i ogólną oraz powiązаныmi praktykami zalecanymi przez firmę Microsoft podczas wdrażania swojego programu.

Usługi Deweloperskie: Umożliwiają personelowi Klienta tworzenie, wdrażanie i obsługę aplikacji opartych na technologiach Microsoft.

Szczegółowe informacje dotyczące usług przeznaczone dla deweloperów: roczna ocena praktyk tworzenia aplikacji przez Klienta, która pomaga klientom stosować się do zalecanych wytycznych dotyczących tworzenia aplikacji i rozwiązań na platformach Microsoft.

Porady Techniczne dla deweloperów: Porady pomogą Klientowi w tworzeniu i opracowywaniu aplikacji na platformie Microsoft, integrujących technologie Microsoft i koncentrujących się na narzędziach i technologiach deweloperskich Microsoft. Porady sprzedawane są w formie godzin pracy określonych w Zamówieniu na Prace.

Zarządzanie Usługami Informatycznymi: Pakiet usług mających pomóc Klientowi w rozwoju dotychczasowego środowiska informatycznego za pomocą nowoczesnych metod zarządzania usługami zapewniających innowacyjność, elastyczność, jakość i oszczędności w zakresie kosztów operacyjnych. Usługi Nowoczesnego Zarządzania Usługami Informatycznymi mogą być dostarczane podczas sesji doradczych prowadzonych zdalnie lub na miejscu, lub warsztatów poświęconych optymalizacji procesów monitorowania, obsługi i zarządzania zdarzeniami pod kątem optymalizacji zarządzania dynamiką usług w chmurze podczas przenoszenia aplikacji lub usługi do chmury. Usługi Zarządzania Usługami Informatycznymi mogą stanowić element niestandardowego programu usług wsparcia dostępny za dodatkową opłatą i mogą być określone w Załączniku zgodnie z Zamówieniem na Usługi.

Usługi Zabezpieczeń: Portfolio rozwiązań bezpieczeństwa Microsoft koncentruje się na czterech obszarach: zabezpieczenia chmury i tożsamości, mobilność, zwiększona ochrona danych i zabezpieczenia infrastruktury. Dzięki usługom z tego zakresu Klient może dowiedzieć się, jak coraz lepiej chronić swoją infrastrukturę informatyczną, aplikacje i dane przed wewnętrznymi i zewnętrznymi zagrożeniami. Usługi Zabezpieczeń mogą stanowić element niestandardowego programu usług wsparcia dostępny za dodatkową opłatą i mogą być określone w Załączniku zgodnie z Zamówieniem na Usługi.

Usługi szkoleniowe

Usługi szkoleniowe obejmują szkolenia doskonalące techniczne i operacyjne umiejętności pracowników działu wsparcia, które mogą odbywać się w firmie lub online, w zależności od potrzeb Klienta.

Typy usług szkoleniowych	Planowanie
Edukacja na żądanie	✓
Transmisje	✓
Sesje wykładowe	+

Typy usług szkoleniowych	Plano wanie
Warsztaty	+

✓ — dostępne w Pakiecie podstawowym.

+ – dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Edukacja na żądanie: dostęp do zestawu materiałów szkoleniowych i laboratoriów online z biblioteki warsztatów opracowanej przez Microsoft.

Transmisje: dostęp do organizowanych przez Microsoft sesji edukacyjnych na żywo dostępnych w zakresie szerokiej gamy tematyki wsparcia i technologii Microsoft i prowadzonych zdalnie w trybie online.

Sesje wykładowe: Krótkie, interaktywne usługi, zazwyczaj jednodniowe sesje szkoleniowe mające postać wykładu lub lekcji praktycznych, dotyczące danego produktu oraz poruszające tematykę wsparcia, które są prowadzone przez pracownika Microsoft osobiście lub w trybie online.

Warsztaty: Zaawansowane sesje szkolenia technicznego, dostępne w zakresie szerokiej gamy tematyki wsparcia i technologii Microsoft i prowadzone przez pracownika Microsoft osobiście lub w trybie online. Warsztaty zakupuje się dla każdego biorącego udział użytkownika lub jako specjalną dostawę dla organizacji Klienta, zgodnie ze specyfikacją zawartą w Zamówieniu Usług. Bez uzyskania wyraźnej zgody Microsoft warsztaty nie mogą być nagrywane.

Dodatkowe usługi proaktywne

Dodatkowe rodzaje usług proaktywnych	Plano wanie
Niestandardowe usługi proaktywne (usługi konserwacji, optymalizacji i edukacji)	+
Doradca ds. wsparcia technologicznego	+

+ – dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Niestandardowe usługi proaktywne: ukierunkowane zaangażowanie zasobów Microsoft do świadczenia usług pod kierunkiem Klienta, zarówno osobiście, jak i online, które to zasoby nie zostały w inny sposób opisane w niniejszym dokumencie. Dotyczy to usług konserwacji, optymalizacji i edukacji.

Doradca ds. wsparcia technologicznego (STA): Spersonalizowana usługa, która zapewnia ocenę technologii wspierającą cele biznesowe klienta, w tym m.in. optymalizację obciążenia pracą, wdrażanie lub wsparcie, świadczona przez pracownika Microsoft. Usługa ta może obejmować plan i wskazówki techniczne dostosowane do środowiska i celów biznesowych Klienta.

Inne Usługi proaktywne	Plano wanie
Środki na Usługi proaktywne	+

Środki na Usługi proaktywne: wartość wymiennych usług podana w postaci środków w Zamówieniu na Prace. Takie środki mogą być wymieniane na jedną lub więcej dodatkowych usług opisanych w tym dokumencie, przy zastosowaniu przelicznika, udostępnionego przez przedstawiciela ds. Usług Microsoft danego Klienta. Po wybraniu dostępnej usługi dodatkowej, jej wartość zostanie potrącona z salda środków Klienta. Kwota zostanie zaokrąglona w górę do najbliższej jednostki.

2.2.2 Usługi Reaktywne

usługi reaktywne pomagają rozwiązywać problemy ze środowiskiem Microsoft u Klienta i zwykle są świadczone na wniosek Klienta. Następujące usługi reaktywne są świadczone według potrzeb w przypadku obecnie wspieranych produktów i usług online Microsoft, o ile w Zamówieniu na Prace nie postanowiono inaczej.

Typy usług reaktywnych	
Wsparcie doradcze	✓
Wsparcie techniczne	✓
Reaktywne zarządzanie wsparciem	✓
Rozszerzone Dostarczanie Poprawek	✓
Wsparcie techniczne u Klienta	+
Analiza przyczyn źródłowych	+
Dodatek do zarządzania wsparciem reaktywnym	+
Usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa	+

✓ - Dostępne w Pakiecie podstawowym.

+ - Dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Wsparcie doradcze: świadczona telefonicznie pomoc dla specjalistów IT w kwestiach krótkoterminowych (tj. wymagających maksymalnie sześciu godzin) oraz nieplanowanych. Wsparcie doradcze może obejmować porady, wskazówki oraz transfer wiedzy, które mają na celu ułatwienie Klientowi implementację technologii Microsoft w taki sposób, który pozwala uniknąć typowych problemów dotyczących wsparcia i zmniejszyć ryzyko awarii systemu. Usługi doradcze nie obejmują porad w zakresie architektury oraz tworzenia i dostosowywania rozwiązań.

Wsparcie techniczne: ta pomoc w rozwiązywaniu problemów o określonych symptomach, które wystąpiły podczas używania produktów Microsoft, obejmuje rozwiązywanie konkretnych problemów, błędów wyświetlanych w komunikatach lub problemów z funkcjami, które nie działają zgodnie z założeniami. Incydenty można zgłaszać przez Internet lub telefonicznie. Zgłoszenia

pomocy w zakresie usług i produktów, które nie są objęte odpowiednim portalem wsparcia technicznego online, są zarządzane z portalu internetowego Microsoft Services.

Definicje wagi problemów i szacowane czasy reakcji Microsoft wyszczególniono w poniższej tabeli dotyczącej reakcji na incydenty.

Na wniosek Klienta Microsoft będzie współpracować z dostawcami technologii będącymi osobami trzecimi, aby pomóc w rozwiązaniu złożonych problemów dotyczących współdziałania produktów pochodzących od wielu różnych dostawców. Jednak w takim przypadku odpowiedzialność z tytułu wsparcia technicznego produktu ponosi taki dostawca będący osobą trzecią.

Poziom wagi incydentu wyznacza poziom podjęcia działań przez Microsoft, wstępnie szacowane czasy reakcji oraz obowiązki Klienta. Klient jest odpowiedzialny za wskazanie wpływu na działalność jego organizacji w porozumieniu z Microsoft, a Microsoft za przypisanie odpowiedniego poziomu wagi incydentu. Podczas trwania incydentu Klient może poprosić o zmianę poziomu wagi incydentu, o ile wpływ na działalność tego wymaga.

Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Waga problemu 1	Elementy Azure ¹ –	Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Klienta na naszą prośbę
Wyłączenie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:	Pierwsza odpowiedź na wezwanie najpóźniej w ciągu 15 minut	
Zagrożony biznes. Całkowita utrata aplikacji lub rozwiązania o krytycznym znaczeniu.	Wszystkie inne produkty i usługi – pierwsza odpowiedź na wezwanie najpóźniej w ciągu godziny	Przydzielenie odpowiednich zasobów w celu zapewnienia pomocy w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu ³
Wymagana natychmiastowa pomoc	Pracownik ds. sytuacji krytycznych ² wyznaczony	Szybkie powiadomienie i reakcja
	Pracownicy Microsoft znajdują się w siedzibie Klienta po 24 godzinach, zgodnie z umową podpisaną przez Klienta	Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu
	Praca w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu ³	
	Błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów produktowych	
	Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne	
Waga problemu A	Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 1 godzina	Przydzielenie odpowiednich zasobów w celu zapewnienia pomocy w systemie 24

Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Spowolnione działanie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu: Znacząca utrata lub obniżenie jakości usług Wymagana pomoc w ciągu 1 godziny	Pracownik ds. sytuacji krytycznych ² wyznaczony Praca w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu ²	godziny przez 7 dni w tygodniu ³ Szybkie powiadomienie i reakcja Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu
Waga problemu B Umiarkowany wpływ na działalność: Umiarkowana utrata lub obniżenie jakości usług, jednakże praca może być kontynuowana mimo zakłóceń Wymagana pomoc w ciągu 2 godzin roboczych ⁴	Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 2 godziny Prace realizowane wyłącznie w godzinach roboczych ⁴	Przydzielenie odpowiednich zasobów w celu dostosowania się do poziomu pracy Microsoft Powiadomienie i reakcja władz kontrolujących zmiany w ciągu 4 godzin roboczych Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu
Waga problemu C Mały wpływ na działalność: Działalność w głównej mierze prowadzona, z niewielkim zakłóceniem usług lub bez zakłóceń Wymagana pomoc w ciągu 4 godzin roboczych ⁴	Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 4 godziny Prace realizowane wyłącznie w godzinach roboczych ⁴	Podanie dokładnych informacji kontaktowych dotyczących osoby odpowiedzialnej za rozwiązanie problemu Reakcja w ciągu 24 godzin Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu

¹ Podany czas odpowiedzi dla elementów Azure nie obejmuje usług Azure StorSimple, GitHub AE, Usług komunikacyjnych Azure ani Zarządzania rozliczeniami i subskrypcjami.

² Pracownik ds. sytuacji krytycznych zapewnia szybkie rozwiązanie problemów przez zarządzanie sprawą, eskalację, przydzielanie zasobów i koordynację.

³ Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może obniżyć poziom wagi tego problemu.

⁴ Godziny robocze to najczęściej godziny od 9:00 do 17:30 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy. Godziny robocze mogą różnić się nieznacznie w zależności od lokalizacji Klienta.

Reaktywne zarządzanie wsparciem: Reaktywne zarządzanie wsparciem pozwala nadzorować zgłoszenia incydentów wsparcia w celu doprowadzenia do ich terminowego rozwiązywania oraz wysokiej jakości świadczonego wsparcia technicznego. Zarządzanie świadczeniem usług będzie wykorzystywane do Reaktywnego zarządzania wsparciem w przypadku wszystkich zgłoszeń pomocy technicznej.

Zgodnie z tabelami powyżej dotyczącymi reakcji na incydenty w przypadku incydentów o wadze problemu B i C usługa jest dostępna na wniosek Klienta w godzinach roboczych i jest świadczona przez pracownika

Microsoft, który na prośbę może również udzielić aktualnych informacji o eskalacji. W przypadku incydentów o wadze problemu 1 automatycznie inicjowany i wykonywany jest proces rozszerzonej eskalacji. Przydzielony pracownik Microsoft staje się następnie odpowiedzialny za zapewnienie pomocy technicznej, dostarczając Klientowi aktualnych informacji oraz planu działania.

W przypadku wydłużonych godzin świadczenia usług poza godzinami pracy można zakupić dodatkowe godziny Reaktywnego zarządzania wsparciem.

Rozszerzona Pomoc Techniczna w zakresie Poprawek: Rozszerzona Pomoc Techniczna w zakresie Poprawek umożliwia Klientowi uzyskanie poprawek niezwiązanych z kwestiami bezpieczeństwa produktów Microsoft, które weszły w Okres Wsparcia Dodatkowego dla ustalonego cyklu życia produktu, zdefiniowany w Polityce na stronie <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Wymagania i ograniczenia dla Usług Third Tier Support:

- Dostępność Rozszerzonej Pomocy Technicznej w zakresie Poprawek obejmuje tylko następujące produkty lub ich rodziny:
 - Aplikacje: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Serwer: Exchange Server, SQL Server, System Center (z wyłączeniem Configuration Manager), Windows Server
 - Systemy: klient systemu Windows, wbudowane systemy operacyjne Windows
- Aby uzyskać aktualne informacje dotyczące dostępności poprawek niedotyczących zabezpieczeń dla konkretnych wersji produktów, sprawdź tutaj notatki dotyczące cyklu życia produktu.
- Klient przyjmuje do wiadomości, że chociaż Microsoft podejmuje wszelkie ekonomicznie uzasadnione starania w celu zapewnienia żądanych przez Klienta poprawek, to w niektórych przypadkach opracowanie lub dostarczenie takich poprawek bezpieczeństwa, nawet określonych jako Krytyczne i Ważne, może nie być możliwe.
- Poprawki są zaprojektowane w celu rozwiązania specyficznych problemów Klienta i nie są poddawane testom regresyjnym.
- Poprawek nie można rozpowszechniać wśród podmiotów nieposiadających statusu podmiotu stowarzyszonego bez wcześniejszego uzyskania pisemnej zgody Microsoft.
- Czas dostarczenia poprawek dla wersji nieanglojęzycznych może się różnić. Ponadto może wystąpić konieczność uiszczenia dodatkowego wynagrodzenia za usługi tłumaczeniowe.
- Microsoft nie zapewnia dodatkowych funkcji, funkcjonalności, aktualizacji, ani zmian architektury produktu. Microsoft przystępuje jedynie do rozwiązywania problemów związanych z wybranym produktem, które powodują powstawanie błędów, utratę danych lub w inny sposób przyczyniają się do odejścia od udokumentowanej funkcjonalności produktu.

Wsparcie Techniczne u Klienta: Wsparcie techniczne u Klienta obejmuje wsparcie techniczne świadczone w siedzibie Klienta. Dostępność tej usługi zależy od dostępności zasobów Microsoft i wiąże się z dodatkowymi opłatami za każdą wizytę u Klienta.

Analiza przyczyn źródłowych: Na wyraźny wniosek Klienta przesłany przed zamknięciem incydentu Microsoft może przeprowadzić usystematyzowaną analizę potencjalnych przyczyn konkretnego problemu lub serii powiązanych problemów. Klient jest zobowiązany współpracować z zespołem Microsoft i udostępnić odpowiednie dane, takie jak pliki dziennika, ścieżki połączeń sieciowych i inne dane

diagnostyczne. Przeprowadzenie Analizy przyczyn źródłowych jest możliwe wyłącznie w przypadku niektórych technologii Microsoft i może się wiązać z dodatkową opłatą.

Dodatek do zarządzania wsparciem reaktywnym: Klient może zdecydować się na zakup dodatkowych godzin w celu zapewnienia Reaktywnego Zarządzania Wsparciem. Zasoby te będą działać zdalnie i świadczyć usługi w godzinach pracy w strefie czasowej uzgodnionej na piśmie. Usługi świadczone są w języku angielskim, a tam gdzie jest to możliwe, dostarczane w lokalnym języku używanym przez Klienta. Taka usługa jest uzależniona od dostępności zasobów Microsoft.

Usługi wsparcia w zakresie cyberbezpieczeństwa: zapewniają specjalistyczną pomoc w zakresie cyberbezpieczeństwa, zarówno w sytuacjach reaktywnych, jak i proaktywnych („Usługi w zakresie cyberbezpieczeństwa”). Usługi te pomagają zmniejszyć ryzyko ukierunkowanych ataków cybernetycznych, lepiej przygotować się na sytuacje kryzysowe związane z bezpieczeństwem lub przeprowadzić dochodzenie i powstrzymać aktywne naruszenie bezpieczeństwa. Usługi w zakresie cyberbezpieczeństwa stanowią element niestandardowego programu usług wsparcia i mogą być dostępne za dodatkową opłatą, zgodnie z postanowieniami Załącznika do Zamówienia na Usługi.

2.2.3 Zarządzanie świadczeniem usług

Zarządzanie Świadczeniem Usług (SDM) jest uwzględnione w usługach wsparcia technicznego, o ile nie stwierdzono inaczej w niniejszym dokumencie lub w Zamówieniu na Prace. Dodatkowe usługi zarządzania świadczeniem usług mogą zostać dodane podczas zakupu dodatkowych usług lub rozszerzonych usług i rozwiązań.

Usługi SDM są świadczone cyfrowo i przez wyznaczonego kierownika ds. satysfakcji klienta. Taka osoba może działać zdalnie lub u Klienta.

Zarządzanie świadczeniem usług

Dostępne są następujące usługi SDM:

Typy usług zarządzania świadczeniem usług	Planowanie
Włączenie organizacji klienta	✓
Wskazówki dotyczące produktów, usług i zabezpieczeń Microsoft	✓
Opracowanie programów i zarządzanie nimi	✓
Wdrożenie usług Unified Enterprise Support	✓
Program udanego wdrożenia chmury	+
Kierownik ds. satysfakcji klienta – programista	✓ ¹
Zarządzanie relacjami ze ścisłym kierownictwem	✓
Dodatek Zarządzanie świadczeniem usług	+

Typy usług zarządzania świadczeniem usług	Planowanie
Zarządzanie świadczeniem usług u Klienta	+

✓ - dostępne w Pakiecie podstawowym.

+ - dodatkowa usługa, którą można wykupić.

✓¹ - Usługi dodatkowe, które mogą być świadczone przez Microsoft.

Włączenie organizacji klienta: Wskazówki i informacje przekazane Administratorowi usług pomocy technicznej Klienta, dotyczące sposobu zarządzania wykorzystaniem Ujednoliconych Usług Wsparcia i przygotowujące Klienta do korzystania z cyfrowych i reaktywnych Ujednoliconych Usług Wsparcia.

Wskazówki dotyczące produktów, usług i zabezpieczeń Microsoft: Przekazywane Klientowi informacje o ważnych funkcjach i zmianach produktów i usług oraz biuletyny na temat bezpieczeństwa dla technologii Microsoft.

Opracowanie programów i zarządzanie nimi: Działania mające na celu zaplanowanie, zaproponowanie i zarządzanie usługami pomocy technicznej dla programów w całej organizacji, aby pomóc Klientowi w uzyskaniu większej wartości z inwestycji w technologie i usługi Microsoft. Firma Microsoft może zalecić szereg usług, które mają pomóc Klientowi osiągnąć kluczowe wyniki biznesowe i technologiczne, wykorzystać możliwości zawarte we wsparciu technicznym Pakietu podstawowego, a także dodatkowe usługi, które Klient może wykupić.

Dołączenie ujednoliconych usług wsparcia: Działania mające na celu wspieranie rozpoczęcia przez Klienta pracy z ujednoliconymi usługami wsparcia, w tym wprowadzenie i promowanie możliwości samoobsługi w internetowym portalu pomocy technicznej, co ma na celu zapewnienie terminowego wykorzystania przysługujących Klientowi ujednoliconych usług wsparcia.

Program udanego wdrożenia chmury: Usługi planowania i realizacji pomogą Klientowi osiągnąć konkretne wyniki w chmurze, dzięki czemu może skuteczniej zaimplementować, dostosować i osiągnąć korzyść z technologii chmury Microsoft.

Kierownik ds. satysfakcji klienta – programista: Specjalista ds. wsparcia technicznego firmy Microsoft, który zapewni strategiczne porady i wskazówki w celu przyspieszenia innowacji i zwiększenia wydajności w całym cyklu życia oprogramowania. Te ograniczone zasoby mogą zostać przypisane przez Microsoft w zależności od warunków.

Zarządzanie relacjami ze ścisłym kierownictwem: Zestaw działań gwarantujący dostosowanie zespołu pomocy technicznej Microsoft do priorytetów strategicznych organizacji Klienta i nawiązanie współpracy z kluczowymi decydentami biznesowymi i technologicznymi.

Dodatek Zarządzanie świadczeniem usług: Klient może wykupić dodatkowe, niestandardowe zasoby SDM, aby korzystać z usług zarządzania świadczeniem usług w ramach wstępnie zdefiniowanego zakresu, a które to zasoby nie są wyraźnie wyszczególnione w niniejszym dokumencie. Takie zasoby (pracownicy Microsoft) będą działać zdalnie lub u Klienta. Taka usługa jest też uzależniona od dostępności zasobów Microsoft.

Zarządzanie świadczeniem usług u Klienta: Klient może żądać od kierownika ds. satysfakcji klienta wizyt w swojej siedzibie, przy czym mogą się one wiązać z dodatkową opłatą za każdą wizytę. Taka usługa jest uzależniona od dostępności zasobów Microsoft.

2.3 Rozszerzone usługi i rozwiązania

oprócz usług dostępnych w ramach Pakietu podstawowego oraz usług dodatkowych Klient może zakupić następujące rozszerzone usługi i rozwiązania. Rozszerzone usługi i rozwiązania są dostępne za dodatkową opłatą i są zdefiniowane w Załączniku do Zamówienia na Prace.

Usługa	Planowanie
Dedykowany Inżynier Wsparcia	+
Szybkie Reagowanie	+
Zarządzanie wydarzeniami Azure	+
O365 Engineering Direct	+
Developer Advanced	+ ¹
Wsparcie dla Mission Critical	+

+ - dodatkowa usługa, którą można wykupić.

+¹ - Dodatkowa usługa, którą można wykupić w ograniczonej ilości.

2.3.1 Dedykowany Inżynier Wsparcia

Dedykowany Inżynier Wsparcia (DSE): Usługi DSE można wykupić w postaci wstępnie zdefiniowanej oferty lub ustalonego bloku godzin pracy, które można przeznaczyć na świadczenie ukierunkowanych usług proaktywnych.

W przypadku zakupu bloku godzinowego godziny usługi DSE będą potrącane z łącznej puli godzin zakupionych przez Klienta w miarę ich wykorzystywania i świadczenia.

Wstępnie zdefiniowane oferty DSE są dostosowane do środowiska Klienta i pozwalają osiągnąć pożądane wyniki. Oferty te obejmują wymagane wstępnie zdefiniowane usługi proaktywne.

Usługi Dedykowanego Inżyniera Wsparcia skupiają się na następujących obszarach:

- Pomoc w zachowaniu dokładnej znajomości bieżących i przyszłych wymagań biznesowych Klienta oraz konfiguracji jego środowiska informatycznego w celu optymalizacji wydajności
- Dokumentowanie i udostępnianie Klientowi zaleceń dotyczących wykorzystania materiałów związanych z usługami wsparcia technicznego (np. przegląd możliwości wsparcia, sprawdzanie kondycji, warsztaty czy programy oceny ryzyka)

- Pomoc w zapewnieniu spójności między wdrożeniami i procesami związanymi z utrzymaniem systemów Klienta a planowanymi oraz bieżącymi wdrożeniami technologii Microsoft
- Zwiększenie umiejętności technicznych i operacyjnych pracowników działu informatycznego Klienta
- Rozwój i wdrażanie strategii zapobiegających powstawaniu incydentów i zwiększających dostępność systemów Klienta opierających się na technologii Microsoft
- Pomoc w ustaleniu przyczyn źródłowych powtarzających się problemów i sformułowanie zaleceń w celu zapobiegnięcia powstawaniu kolejnych zakłóceń w funkcjonowaniu wybranych technologii Microsoft

Bez względu na formę zakupu DSE Dedykowany Inżynierowie Wsparcia będą przydzielani zgodnie z ustaleniami poczynionymi między stronami podczas spotkania inicjującego. Ustalenia te zostaną udokumentowane w Planie Świadczenia Usług Klienta.

Wymagania i ograniczenia dla poszczególnych rozwiązań

- Aby korzystać z Usług DSE, Klient musi posiadać aktywną umowę dotyczącą Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft. Jeśli umowa Klienta dla Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft wygaśnie lub zostanie wypowiedziana, wówczas Usługa DSE przestanie być świadczona z datą takiego wygaśnięcia bądź wypowiedzenia umowy Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft.
- Usługi DSE są dostępne w standardowych godzinach roboczych (9:00 do 17:30 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy).
- Usługi DSE obejmują określone produkty i technologie Microsoft wybrane przez Klienta i wymienione w Zamówieniu na Prace.
- Usługi Dedykowanego Inżyniera Wsparcia są świadczone w pojedynczej, wyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia, która jest wskazana w Zamówieniu na Prace.

2.3.2 Szybkie Reagowanie

Szybkie Reagowanie: usługi Szybkiego Reagowania obejmują przyspieszone wsparcie w zakresie usług chmurowych poprzez przekierowanie zgłoszeń do ekspertów technicznych i w razie konieczności zapewnienie ścieżki eskalacji zespołom ds. usług w chmurze.

W celu uzyskania dostępu do usług Szybkiego Reagowania w ramach elementów platformy Microsoft Azure należy przesłać zgłoszenie za pośrednictwem właściwego portalu usług w chmurze. Zlecenia usług Wsparcia Technicznego będą kierowane bezpośrednio do kolejki Szybkiego Reagowania obsługiwanej przez wyznaczony zespół inżynierów biegłych w zakresie systemu usług w chmurze. Aby ten zespół posiadał podstawową wiedzę na temat wdrożenia, należy przedstawić dokumentację dotyczącą podstawowego wdrożenia i topologii bazy danych, a także, w miarę dostępności, plany dotyczące skalowania i plany równoważenia obciążeń. Chociaż incydenty mogą wymagać udziału standardowych specjalistów ds. pomocy technicznej dla produktu w celu rozwiązania problemu, główną odpowiedzialność za incydenty przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku ponosi zespół ds. Szybkiego Reagowania.

W przypadku elementów platformy Microsoft Azure opcje czasu udzielenia wsparcia technicznego są przedstawione w tabeli poniżej i zastępują oczekiwany czas dostarczenia wsparcia technicznego określony w Pakiecie bazowym. Szybka odpowiedź nie obejmuje Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services ani Billing & Subscription Management.

Możliwość zakupu usługi Szybkiego Reagowania zależy od dostępności zasobów. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności, należy skonsultować się z kierownikiem ds. satysfakcji klienta.

Waga problemu i sytuacja wymagająca usługi Szybkiego Reagowania	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<p>Waga problemu 1</p> <p>Wyłączenie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:</p> <p>Zagrożony biznes. Całkowita utrata aplikacji lub rozwiązania o krytycznym znaczeniu</p> <p>Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można kontynuować pracy</p> <p>Wymagana pomoc w ciągu 15 minut</p>	<p>Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 15 minut</p> <p>Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu¹</p> <p>Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft²</p> <p>Błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów ds. usług w chmurze</p> <p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne</p>	<p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Klienta na naszą prośbę</p> <p>Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu¹</p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p>
<p>Waga problemu A</p> <p>Spowolnione działanie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:</p> <p>Znacząca utrata lub obniżenie jakości usług</p>		

¹ Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może zmienić tryb pracy z systemu całodobowego

² Wsparcie Techniczne w zakresie usług Szybkiego Reagowania jest dostępne tylko w języku angielskim.

2.3.3 Zarządzanie wydarzeniami Azure

Usługa Microsoft Azure Event Management („AEM”) zapewnia rozszerzone wsparcie przed, w trakcie i po krytycznych zdarzeniach dla klientów („Zdarzenie”). Zdarzenie krytyczne definiuje się jako okres dużego wpływu na działalność biznesową i/lub szczytowego zapotrzebowania u klienta, wymagający najwyższego poziomu dostępności i wydajności usług. Zdarzenia muszą zostać potwierdzone z kierownikiem ds. satysfakcji klienta na co najmniej 8 tygodni przed zdarzeniem.

AEM obsługuje zdarzenia wykorzystujące podstawowe usługi Microsoft Azure. Szczegóły dotyczące rozwiązania i usług Azure, z których korzysta, muszą zostać przekazane zespołowi AEM z dużym wyprzedzeniem, ale nie później niż w ramach oceny.

W ramach działań przed zdarzeniem zespół AEM:

- Oceni i zapozna się z rozwiązaniem Klienta
- Zidentyfikuje możliwe problemy i zagrożenia wpływające na czas pracy i stabilność
- Określi pożądane wyniki z perspektywy odporności
- Opracuje i utrzyma plan świadczenia usług dla danego rozwiązania

Zespół wsparcia AEM przedstawi listę zalecanych i wymaganych działań w celu rozwiązania wszelkich problemów, które mogą wpłynąć na dostępność rozwiązania lub wydajność w dniu zdarzenia.

Podczas zdarzenia zespół AEM będzie znał szczegóły zdarzenia i będzie przygotowany do rozwiązania problemów mających wpływ na rozwiązanie.

Klient może zwrócić się o pomoc techniczną w zakresie rozwiązywania problemów na dwa tygodnie przed Zdarzeniem, podczas Zdarzenia i tydzień po Zdarzeniu*.

Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<p>Waga problemu 1</p> <p>Wyłączenie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:</p> <p>Zagrożony biznes. Całkowita utrata aplikacji lub rozwiązania o krytycznym znaczeniu</p> <p>Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można kontynuować pracy</p> <p>Wymagana pomoc w ciągu 15 minut</p>	<p>Odpowiedź na pierwsze wezwanie najpóźniej w ciągu 15 minut i szybka eskalacja wewnątrz Microsoft do zespołów ds. operacji w chmurze dla dowolnych usług Microsoft Azure²</p> <p>Kierownik ds. sytuacji krytycznych przydzielony w czasie nie dłuższym niż 30 minut.</p> <p>Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu¹</p> <p>Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft i błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów produktowych</p>	<p>W przypadku Usług Azure wnioski o usługi związane z incydentami należy składać online za pośrednictwem portalu Microsoft Azure, korzystając ze wstępnie zdefiniowanego szablonu określonego przez kierownika ds. sukcesu klienta</p> <p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Klienta na naszą prośbę</p> <p>Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu¹</p>
<p>Waga problemu A</p> <p>Spowolnione działanie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:</p> <p>Znacząca utrata lub obniżenie jakości usług</p>	<p>Zaangażowanie inżynierów wsparcia, którzy posiadają wiedzę na temat konfiguracji Rozwiązania. Tam, gdzie ma to zastosowanie, inżynierowie ci mogą pomóc i usprawnić proces zarządzania incydentami</p> <p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne</p>	<p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p>

¹ Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może zmienić tryb pracy z systemu całodobowego.

² Wsparcie Techniczne w zakresie AEM jest dostępne tylko w języku angielskim

*Wsparcie Techniczne zgłoszone przed Zdarzeniem i po nim będzie traktowane jako Waga problemu B.

Po zdarzeniu Klient może poprosić o analizę przyczyn źródłowych dla wszystkich incydentów o Wadze problemu 1 i A dla jwgo rozwiązania. W stosownych przypadkach przedstawimy zalecenia dotyczące tego, jak można zapobiec problemom w przyszłości.

2.3.4 Office 365 Engineering Direct

Usługa Office 365 Engineering Direct zapewnia rozszerzone wsparcie dla głównych obciążeń najemców produkcyjnych Microsoft Office 365, które obejmuje priorytetowy dostęp do zespołu inżynierów Office 365. Ta usługa będzie dostępna dla wymienionych najemców, za dodatkową opłatą i jest zdefiniowana w Załączniku do Zamówienia na Usługi.

2.3.5 Usługa Developer Support

Usługa Developer Support zapewnia dostęp do pomocy technicznej w oparciu o dokładną znajomość technologii chmurowych i wiedzę na temat produktu w trakcie całego cyklu tworzenia aplikacji. Jest ona przeznaczona dla deweloperów, którzy tworzą, wdrażają i obsługują aplikacje na platformie Microsoft. W ramach usługi wsparcia Klienta możliwe jest zakupienie następujących rozwiązań dla deweloperów:

Developer Advanced: Usługa Developer Advanced zapewnia kompleksowe wsparcie, dostarczając klientom architekturę w chmurze, ocenę podatności na zagrożenia, rozwiązania ALM/DevOps, cykl projektowania zabezpieczeń, przegląd kodu, wydajność i monitorowanie, modernizację aplikacji, wdrożenie Internetu rzeczy (IoT), zarządzanie Internetem rzeczy, szkolenia i testy.

2.3.6 Wsparcie dla Mission Critical

Wsparcie dla Mission Critical: Usługa zapewnia wyższy poziom wsparcia dla określonego zestawu produktów Microsoft i Usług Online, które wchodzi w skład rozwiązania o znaczeniu krytycznym dla działalności Klienta, zgodnie ze specyfikacją w Zamówieniu na Prace. Usługa Mission Critical zapewnia niestandardowy program usług wsparcia technicznego i jest dostępna za dodatkowym wynagrodzeniem, zgodnie z postanowieniami Załącznika do Zamówienia na Prace.

2.4 Pomoc techniczna dla wielu krajów

Przegląd usług pomocy technicznej dla wielu krajów

W połączeniu z usługami Microsoft Unified Enterprise Support na poziomie Advanced lub Performance Pomoc techniczna dla wielu krajów zapewnia pomoc techniczną w wielu lokalizacjach objętych usługami wsparcia, zgodnie z opisem w Zamówieniu (lub Zamówieniach). Opis struktury Pomocy technicznej dla wielu krajów:

- **Host:** Jest to lokalizacja objęta usługami wsparcia, w której zawarto umowę dotyczącą usług Microsoft Unified Support w ramach Zamówienia. O ile nie podano inaczej, będzie to główna lokalizacja kierownika ds. satysfakcji klienta.
- **Downstream:** Jest to lokalizacja objęta usługami wsparcia, która została wskazana w Zamówieniu, w której Klient będzie otrzymywał usługi Microsoft Unified Enterprise Support, inna niż lokalizacja „host”, i w której jest uprawniony do usług zakupionych dla tej lokalizacji.

Sposób zakupu

Niniejszy USSD opisuje dostępne usługi Pomocy technicznej dla wielu krajów. Określone usługi i powiązane z nimi ewentualne ilości zostaną wymienione w powiązonym Zamówieniu według Lokalizacji objętej usługami wsparcia.

Usługi opisane w niniejszym dokumencie mogą być dostarczane do lokalizacji Klienta objętej usługami wsparcia wskazanej w Zamówieniu Host i, w zależności od sytuacji, przydzielone przez Host, w ramach umowy Microsoft Unified Enterprise Support z następującymi modyfikacjami:

- **Usługi Pakietów Bazowych:** O ile nie zaznaczono inaczej, Usługi Pakietów Bazowych (oznaczone symbolem „✓”) będą dostępne dla wyznaczonych lokalizacji objętych usługami wsparcia lub w zależności od lokalizacji objętych usługami wsparcia przez Hosta w Zamówieniu Host.
- **Usługi Reaktywne:** Usługi Reaktywne mogą być dostarczane zdalnie do innych lokalizacji niż Host i obejmując ją, z wyjątkiem następujących przypadków:
 - **Wsparcie Techniczne u Klienta:** Reaktywne usługi wsparcia technicznego u Klienta, na które dokonano przedpłaty, będą dostępne dla lokalizacji objętych usługami wsparcia, jak określono w Zamówieniu, innych niż kraje stanowiące wyjątek.
 - W sytuacji wsparcia technicznego przy „Wadze problemu 1” zasoby wsparcia technicznego u Klienta, na które dokonano przedpłaty, mogą zostać wysłane do wyznaczonych i niewyznaczonych lokalizacji objętych usługami wsparcia.
- **Zarządzanie świadczeniem usług (SDM):** Zgodnie z ustaleniami w Zamówieniu SDM może zostać dostarczone do wyznaczonych lokalizacji objętych usługami wsparcia Host i Downstream. Dostępność usług SDM, które są uwzględnione w Pakiecie Bazowym, zostanie przydzielona przez Hosta i będzie podlegała kierownikowi ds. satysfakcji klienta. Dostawa SDM będzie ograniczona do godzin roboczych lokalizacji Hosta. Podczas zakupu dodatkowych usług lub rozszerzonych usług i rozwiązań wymagane mogą być dodatkowe usługi SDM.
 - **Dodatkowe SDM:** Dodatkowe zasoby SDM można nabyć dla lokalizacji objętych usługami wsparcia Host lub Downstream, jak określono w Zamówieniu, i zostaną one dostarczone do wyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia. Z zastrzeżeniem dostępności zasobów i powyższych postanowień.

Dostępność usług opcjonalnych (oznaczonych symbolem „+”) jest następująca:

- **Usługi Aktywne**
 - Klient może kwalifikować się do określonych wbudowanych Usług Proaktywnych, których ilość będzie podana w jego Zamówieniu i dostępna w lokalizacjach objętych usługami wsparcia wyznaczonych w Zamówieniu, innych niż kraje stanowiące wyjątek.
- **Usługi konserwacyjne – Analiza głównych przyczyn:** Zakupione usługi będą dostępne dla pracowników w wyznaczonych lokalizacjach objętych usługami wsparcia.
- **Doradca ds. wsparcia technologicznego (STA):** Usługi STA będą dostępne w lokalizacjach objętych usługami wsparcia wyznaczonych w Zamówieniu, innych niż kraje stanowiące wyjątek, i są zależne od dostępności zasobów.
- **Rozszerzone usługi i rozwiązania:** Wszystkie rozszerzone usługi i rozwiązania można nabyć w celu wykorzystania w lokalizacjach objętych usługami wsparcia Host lub Downstream. W zależności od dostępności. Mogą obowiązywać inne ograniczenia.

- Inne zakupione usługi wsparcia będą dostępne w lokalizacjach objętych usługami wsparcia wyznaczonych w Zamówieniu.

Dodatkowe warunki świadczenia usług wsparcia w wielu krajach

Oprócz postanowień przedstawionych w niniejszym dokumencie i Zamówieniu świadczenie przez Microsoft usług określonych w niniejszym dokumencie podlega następującym wymogom i założeniom:

- Microsoft może zezwolić pracownikom w niewyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia na uczestnictwo w zdalnych Usługach Aktywnych, które zostały nabyte dla lokalizacji objętej usługami wsparcia Host lub Downstream i wskazane w Zamówieniu. Takie uczestnictwo będzie dozwolone wedle uznania Microsoft.
- Środki na Usługi Aktywne mogą być wymieniane tylko pomiędzy lokalizacjami objętymi usługami wsparcia Host i Downstream wymienionymi na Zamówieniu, z zastrzeżeniem wskazanych wyjątków. Wszystkie wymiany zostaną przeprowadzone w oparciu o bieżące waluty i stawki dla Środków na Usługi Aktywne w odpowiednich lokalizacjach objętych usługami wsparcia. Aktualne stawki może przekazać przedstawiciel oferujący Usługi Microsoft. Wszelkie wymiany skutkujące Środkami na Usługi Aktywne o wartościach ułamkowych zostaną zaokrąglone w górę do najbliższej jednostki. Środki na Usługi Aktywne nie mogą być wymieniane z krajami stanowiącymi wyjątek.
- Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie zobowiązania podatkowe wynikające z dystrybucji lub wymiany nabytych usług wsparcia pomiędzy lokalizacjami objętymi usługami wsparcia Host i Downstream.
- Zmiany lub wymiany Usług dokonane w Okresie obowiązywania Zamówienia mogą wymagać pisemnej zgody.
 - **Konsolidacja Rozliczeń:** O ile nie zaznaczono inaczej, na kwotę należną wystawiona zostanie pojedyncza faktura, obejmująca wszystkie Usługi dla wszystkich lokalizacji objętych usługami wsparcia wskazanych w Zamówieniu. Podatki będą oparte na ocenie podmiotu składającego podpis ze strony Microsoft i lokalizacji Hosta klienta. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie dodatkowe należne podatki.
 - **Wyjątki od Konsolidacji Rozliczeń:** Każdej usłudze nabytej w celu świadczenia w Republice Indii, Chińskiej Republice Ludowej, Republice Chińskiej (Tajwan) i Chińskiej Republice Ludowej (Hongkong), Republice Korei, Japonii, Nowej Zelandii, Macau i Australii (**wszystkie z nich to kraje stanowiące wyjątek**) musi towarzyszyć odrębne Zamówienie wskazujące usługi świadczone w konkretnej lokalizacji objętej usługami wsparcia. Usługi zostaną zafakturowane na odpowiednią lokalizację objętą usługami wsparcia i będą obejmować wszelkie obowiązujące podatki lokalne.

3 Dodatkowe postanowienia

Ujednolicone Usługi Wsparcia świadczone przez Microsoft podlegają następującym poniższym wymogom i założeniom.

- Usługi reaktywne z Pakietu podstawowego świadczone są zdalnie w lokalizacjach, w których pracują osoby kontaktowe ds. pomocy technicznej Klienta. Wszystkie inne usługi będą świadczone zdalnie w lokalizacjach wskazanych przez Klienta lub określonych w Zamówieniu na Usługi, chyba że postanowiono inaczej na piśmie.

- Usługi reaktywne z Pakietu podstawowego świadczone są w języku angielskim, a tam gdzie jest to możliwe, dostarczane w lokalnym języku używanym przez Klienta. Wszystkie inne usługi będą świadczone w języku używanym przez Microsoft w tej lokalizacji, w której Microsoft świadczy usługi, lub w języku angielskim, chyba że Klient i Microsoft wspólnie postanowią inaczej na piśmie.
- Microsoft zapewnia wsparcie dla wszystkich wprowadzonych na rynek i ogólnodostępnych wersji oprogramowania i produktów Usług Online Microsoft zakupionych przez Klienta na podstawie zadeklarowanych rejestracji i umów licencyjnych i/lub identyfikatora konta rozliczeniowego w Załączniku A do Zamówienia na Usługi i wymienionych na Liście Produktów publikowanej okresowo przez Microsoft na następującej stronie internetowej: <http://microsoft.com/licensing/contracts> lub w innej wskazanej przez Microsoft witrynie, która ją zastąpi, chyba że uzgodniono inaczej w Zamówieniu na Prace, Załączniku do niniejszego Opisu usług Unified Enterprise Support Services lub wyraźnie wyłączono w portalu wsparcia online Klienta znajdującego się pod adresem <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Wsparcie dla produktów w wersji wstępnej lub beta nie jest świadczone, chyba że w załączniku postanowiono inaczej.
- Klient traci prawo do korzystania z wszystkich usług, w tym z dodatkowych usług nabytych w ramach i w trakcie obowiązywania Zamówienia na Usługi Wsparcia, w przypadku niewykorzystania takich usług przez okres obowiązywania odpowiednich Zamówień na Usługi.
- Ustalanie harmonogramu usług jest uzależnione od dostępności zasobów, a warsztaty mogą zostać anulowane w przypadku niespełnienia wymagań w zakresie minimalnych poziomów rejestracji.
- Microsoft może uzyskać zdalny dostęp do systemu Klienta w celu dokonania analizy problemów na żądanie Klienta. Personel Microsoft uzyska dostęp wyłącznie do systemów wybranych przez Klienta. W celu skorzystania ze zdalnej pomocy, Klient zapewni Microsoft odpowiedni dostęp i niezbędny sprzęt.
- Świadczenie niektórych usług może wymagać od Microsoft przechowywania i przetwarzania danych Klienta oraz uzyskiwania do nich dostępu. W takich przypadkach wykorzystywane są technologie zatwierdzone przez Microsoft, które są zgodne z naszymi zasadami i procesami w dziedzinie ochrony danych. Jeśli Klient zwróci się do Microsoft o wykorzystywanie technologii niezatwierdzonych przez Microsoft, Klient potwierdza, że ponosi wyłączną odpowiedzialność za integralność i bezpieczeństwo danych Klienta oraz że Microsoft nie ponosi żadnej odpowiedzialności w związku z wykorzystywaniem technologii niezatwierdzonych przez Microsoft.
- Jeśli Klient zrezygnuje z uprzednio zaplanowanej usługi, Microsoft może potrącić opłatę za rezygnację wynoszącą do 100% ceny usługi, gdy rezygnacja lub zmiana planu nastąpiła na mniej niż 14 dni przed pierwszym dniem świadczenia usługi.
- W razie zakupu dodatkowych usług Microsoft może wymagać włączenia opcji zarządzania świadczeniem usług w celu ułatwienia procesu ich świadczenia.
- Jeśli Klient zamówił jeden rodzaj usług i chce wymienić go na inny, może przeznaczyć odpowiednią wartość na realizację innej usługi, jeżeli jest to możliwe i jeżeli zostało to uzgodnione z zasobem ds. świadczenia usług Klienta.
- Incydenty związane Całodobowym Wsparciem Technicznym w ramach Programu Korzyści z Pakietu Software Assurance (SA PRS Incidents lub SAB) mogą zostać przekonwertowane na

równoważną wartość (określoną przez Microsoft) i zastosowane na potrzeby opłat za wsparcie Pakietu Bazowego, odpowiednie elementy usługi Dedykowanego Inżyniera Wsparcia (DSE) i/lub odpowiednie elementy Rozszerzonych usług i rozwiązań. Osoba odpowiedzialna za zarządzanie świadczeniem usług po stronie Klienta może w razie konieczności potwierdzić takie wartości i opłaty. Po upływie 30 dni od daty rozpoczęcia pomocy technicznej i/lub rocznicy korzystania z wieloletniego wsparcia Microsoft może wystawić Klientowi fakturę na kwotę równą wartości wszelkich brakujących incydentów dotyczących Programu Korzyści z Pakietu Software Assurance, zgodnie z Zamówieniem na Usługi. Korzyści z pakietu Software Assurance podlegają warunkom podanym w niniejszym dokumencie i Warunkom dotyczącym produktu, w tym między innymi Dodatkowi B do Warunków dotyczących produktu. Dodatkowe szczegóły są również dostępne na stronie www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits. Dotyczą one zmian w korzyściach ze wsparcia w rozwiązywaniu problemów, które zostaną wprowadzone w lutym 2023 r., co wpłynie na kryteria kwalifikacji do Pakietu Podstawowego lub kwalifikujących się składników umowy wsparcia Klienta oraz może skutkować korektą równoważnej wartości zdarzenia.

- Nie wszystkie usługi dodatkowe mogą być dostępne w kraju Klienta. W celu uzyskania dokładnych informacji należy skontaktować się ze specjalistą ds. wsparcia.
- Klient wyraża zgodę na udostępnianie Microsoft wyłącznie takiego kodu nie pochodzącego od Microsoft, który stanowi własność Klienta.
- Usługi te mogą obejmować Materiały do Odbioru w ramach Usług, porady i wskazówki związane z kodem należącym do Klienta lub Microsoft, lub bezpośrednio świadczenie innych usług pomocy technicznej.
- W przypadku świadczenia Usług Reaktywnych Microsoft nie udostępnia kodu innego niż kod przykładowy.
- Klient ponosi wszelką odpowiedzialność za wszelkie zagrożenia związane z wdrażaniem i utrzymywaniem kodu dostarczonego w ramach świadczenia usług pomocy technicznej.
- W odniesieniu do zakupionych usług mogą obowiązywać minimalne wymagania dotyczące platformy.
- Usługi mogą nie być świadczone na rzecz klientów Klienta.
- W przypadku wizyt, które zostały wspólnie uzgodnione i nie były opłacone z góry, Microsoft wystawi Klientowi fakturę za uzasadnione ekonomicznie koszty podróży i pobytu.
- Usługi wsparcia GitHub świadczone są przez GitHub, Inc., spółkę zależną w całości należącą do firmy Microsoft Corporation. Niezależnie od wszelkich innych postanowień w Zamówieniu na Prace Klienta Polityka prywatności GitHub jest dostępna pod adresem https://aka.ms/github_privacy, Załącznik dotyczący ochrony danych GitHub i Załącznik dot. bezpieczeństwa, znajdujące się na stronie https://aka.ms/github_dpa będą mieć zastosowanie do zamówienia Usług wsparcia GitHub przez Klienta.
- **Zasady dopuszczalnego użytkownika** – Klient nie może (i nie ma licencji) korzystać z Materiałów do Odbioru w ramach Usług:
 - w sposób niezgodny z przepisami ustawowymi lub wykonawczymi;
 - w sposób naruszający prawa innych osób; lub
 - w dowolnej aplikacji lub sytuacji, w której korzystanie z Materiałów do Odbioru mogłoby doprowadzić do śmierci, poważnego uszkodzenia ciała, poważnych szkód fizycznych lub

poważnego zanieczyszczenia środowiska, chyba że jest to zgodne z poniższym punktem dotyczącym używania w sytuacji dużego ryzyka.

Używanie w sytuacji dużego ryzyka

UWAGA: Nowoczesne technologie mogą być wykorzystywane w nowy i innowacyjny sposób, a Klient musi rozważyć, czy ich konkretne wykorzystanie jest bezpieczne. Materiały do Odbioru nie są przeznaczone do jakiegokolwiek użycia, w którym przerwa w świadczeniu usług, wada, błąd lub inna awaria Materiałów do Odbioru może spowodować śmierć lub poważne obrażenia ciała jakiegokolwiek osoby lub szkody fizyczne lub środowiskowe (łącznie „Używanie w sytuacji dużego ryzyka”). W związku z tym Klient musi zaprojektować i wdrożyć Materiały do Odbioru w ramach Usług w taki sposób, aby w przypadku jakichkolwiek zakłóceń, defektów, błędów lub innych awarii Materiałów do Odbioru bezpieczeństwo ludzi, mienia i środowiska nie spadło poniżej poziomu uzasadnionego, właściwego i zgodnego z prawem, niezależnie od tego, czy dotyczy to ogólnej czy konkretnej branży. Klient korzysta z Materiałów do Odbioru na własne ryzyko. Klient zgadza się bronić i zwolnić Microsoft z odpowiedzialności z tytułu wszelkich odszkodowań, kosztów i opłat adwokackich w związku z wszelkimi roszczeniami wynikającymi z Używania Materiałów do Odbioru w sytuacji dużego ryzyka, w tym z tytułu wszelkich roszczeń wynikających z odpowiedzialności obiektywnej lub z powodu zaniedbań Microsoft w projektowaniu lub dostarczaniu Materiałów do Odbioru na rzecz Klienta zgodnie ze specyfikacjami Klienta. Powyższe zobowiązanie do zwolnienia z odpowiedzialności stanowi dodatek do zobowiązania do obrony określonego w Umowie Klienta i nie podlega żadnemu ograniczeniu ani wyłączeniu odpowiedzialności zawartej w takich umowach.

- W odpowiednich Załącznikach mogą zostać określone dodatkowe wymagania i założenia.

4 Obowiązki Klienta

Zapewnienie przez Microsoft optymalnych korzyści z usług Microsoft Unified Support jest uzależnione od wykonania przez Klienta poniższych zobowiązań, jako uzupełnienie zobowiązań określonych w odpowiednich Załącznikach. Nieprzestrzeganie poniższych zobowiązań może skutkować opóźnieniem w świadczeniu zamówionych przez Klienta usług:

- Klient wyznaczy administratora usług pomocy technicznej, który będzie odpowiedzialny za kierowanie zespołem Klienta i zarządzanie działaniami pomocy technicznej po stronie Klienta oraz wewnętrznymi procedurami składania zgłoszeń do zespołu pomocy technicznej Microsoft.
- W przypadku zakupu usług Pomocy technicznej dla wielu krajów Klient będzie miał obowiązek wyznaczyć administratora usług pomocy technicznej dla swojej lokalizacji objętej usługami wsparcia Hosta, który będzie odpowiedzialny za kierowanie lokalnym zespołem Klienta i zarządzanie wszystkimi lokalnymi działaniami pomocy technicznej po stronie Klienta oraz wewnętrznymi procedurami składania zgłoszeń do zespołu pomocy technicznej Microsoft. Ponadto Klient może mieć obowiązek wyznaczenia administratora usług pomocy technicznej w innych lokalizacjach objętych usługami wsparcia.
- Klient może wyznaczyć konkretne osoby kontaktowe ds. reaktywnej pomocy technicznej, w razie potrzeby, które będą odpowiedzialne za tworzenie zgłoszenia pomocy technicznej za pośrednictwem witryny pomocy technicznej Microsoft lub telefonicznie. Administratorzy

usług Klienta w chmurze mogą również przysyłać zgłoszenia pomocy technicznej dotyczące usług w chmurze za pośrednictwem właściwych portali pomocy technicznej.

- W przypadku zgłoszeń dotyczących usług online administratorzy usług Klienta w chmurze muszą składać zgłoszenia wsparcia technicznego poprzez odpowiedni portal wsparcia technicznego online.
- Przesyłając zgłoszenie pomocy technicznej, osoby kontaktowe ds. reaktywnej pomocy technicznej powinny posiadać podstawową wiedzę na temat problemu występującego u Klienta oraz umiejętność ponownego wywołania problemu tak, aby pomóc firmie Microsoft zdiagnozować i zidentyfikować problem. Te osoby kontaktowe powinny również mieć wiedzę na temat produktów Microsoft objętych pomocą techniczną oraz środowiska Microsoft Klienta, aby pomóc w rozwiązaniu problemów systemowych oraz udzielić Microsoft pomocy podczas analizy i rozwiązywania problemu, którego dotyczy zgłoszenie.
- wysyłając zgłoszenie serwisowe, osoba kontaktowa ds. pomocy technicznej może wymagać wykonania przez Klienta czynności związanych z ustaleniem i rozwiązaniem problemu. Takie czynności mogą polegać na śledzeniu sieci, wychwyceniu komunikatów o błędach, zebraniu informacji o konfiguracji, zmianie konfiguracji produktu, zainstalowaniu nowych wersji oprogramowania lub nowych komponentów albo zmodyfikowaniu procesów.
- Klient zgadza się współpracować z Microsoft w celu planowania korzystania z usług odpowiednio do zakupionych usług.
- Klient zgadza się powiadamiać Microsoft o wszelkich zmianach wyznaczonych osób kontaktowych wskazanych w Zamówieniu na Prace.
- Klient jest odpowiedzialny za tworzenie kopii zapasowych swoich danych oraz za odtwarzanie plików utraconych lub zmienionych w wyniku katastrofalnych awarii. Ponadto, Klient jest odpowiedzialny za wdrożenie procedur niezbędnych do zabezpieczenia integralności i bezpieczeństwa jego oprogramowania oraz danych.
- O ile jest to możliwe, Klient zgadza się odpowiadać na ankiety dotyczące zadowolenia z Usług, dostarczane przez Microsoft.
- Klient pokrywa wszelkie wydatki, w tym koszty podróży i zakwaterowania, poniesione przez pracowników i podwykonawców Klienta.
- Klient może zostać poproszony przez pracowników ds. świadczenia usług o pełnienie innych obowiązków odnoszących się do zakupionej usługi.
- Korzystając z usług w chmurze jako części niniejszej pomocy technicznej, Klient musi zakupić lub posiadać istniejącą subskrypcję lub plan taryfowy na odpowiednią usługę online.
- Klient wyraża zgodę na przysyłanie zleceń Usług proaktywnych oraz Rozszerzonych usług i rozwiązań wraz z wszelkimi niezbędnymi lub stosownymi danymi nie później niż 60 dni przed datą wygaśnięcia właściwego Zamówienia na Usługi.
- Klient zgadza się zapewnić zespołowi Microsoft ds. świadczenia usług, znajdującemu się w siedzibie Klienta, dostęp do telefonu i odpowiednio szybkie łącze internetowe oraz dostęp do swoich wewnętrznych systemów i narzędzi diagnostycznych zgodnie z potrzebą.

© 2021 Microsoft Corporation. tWszelkie prawa zastrzeżone. Jakiegokolwiek rozpowszechnianie niniejszych materiałów lub korzystanie z nich bez uzyskania wcześniejszej zgody Microsoft Corp. jest surowo zabronione.

Microsoft i Windows to zastrzeżone znaki towarowe Microsoft Corporation w Stanach Zjednoczonych oraz/lub innych krajach.

Nazwy odpowiednich firm oraz produktów wymienionych w niniejszym dokumencie mogą być znakami towarowymi odpowiednich właścicieli.