

Microsoft Egységesített Nagyvállalati Támogatási Szolgáltatások leírása (USSD)

2024. július

Tartalomjegyzék

1 A jelen dokumentumról	3
2 Ügyfélsiker és támogatási szolgáltatások	4
2.1 A vásárlás módja	4
2.2 Rugalmas engedélyezés	5
2.3 A Microsoft Unified Enterprise támogatási szolgáltatások leírása	5
Reaktív szolgáltatások	13
Sikermenedzsment szolgáltatások	15
2.4 Kibővített megoldások	15
A szolgáltatás jellemzői és nyújtása	31
Szolgáltatási korlátozások és kizárások	31
Szolgáltatás megfelelésége és hatóköre	31
2.5 Többországos Támogatás	33
Többországos Támogatási Szolgáltatások Áttekintése	33
A Vásárlás módja	34
Többországos Támogatás Kiegészítő Feltételek	34
2.6 Kiegészítő feltételek	35
A. függelék: Súlyossági típusok táblázatai	39
B. függelék: Sikermenedzsment szolgáltatások	44

1 A jelen dokumentumról

A Microsoft Egységesített Nagyvállalati Támogatási Szolgáltatások leírása a Microsofttól megvásárolható támogatási szolgáltatásokról nyújt tájékoztatást. Fontos, hogy megismerje a megvásárolt szolgáltatások leírását, beleértve az előfeltételeket, a kizáró nyilatkozatokat, a korlátozásokat és az ügyfél felelősségét. Az Ön által megvásárolt szolgáltatásokat a Vállalati szolgáltatások munkarendje (munkarend) vagy más vonatkozó szolgáltatási nyilatkozat tartalmazza, amely hivatkozik erre a dokumentumra és tartalmazza azt.

Felhívjuk figyelmét, hogy nem minden, a jelen dokumentumban felsorolt szolgáltatás érhető el globálisan. Annak megállapításához, hogy az Ön helyi területén mely szolgáltatások vásárolhatók meg, forduljon a Microsoft képviselőjéhez. Az elérhető szolgáltatások köre módosulhat.

2 Ügyfélsiker és támogatási szolgáltatások

A Microsoft Egységesített Nagyvállalati Támogatási Szolgáltatások (támogatási szolgáltatások) olyan átfogó támogatási szolgáltatások összessége, amelyek segíthetnek felgyorsítani a felhőbe való átmenetet, optimalizálni az informatikai megoldásokat, és kihasználni a technológiát az új üzleti lehetőségek megvalósítása érdekében az informatikai életciklus bármely szakaszában. Támogatási szolgáltatásaink az Ön egyedi igényeihez igazodnak, és segítenek Önnek a legtöbbet kihozni Microsoft-beruházásából. Támogatási szolgáltatásaink közé tartoznak:

- **Proaktív szolgáltatások:** Ezek a szolgáltatások célja, hogy javítsák az Ön informatikai infrastruktúrájának és működésének állapotát.
- **Sikermenedzsment szolgáltatások:** Ez a szolgáltatás a tervezés és a megvalósítás megkönnyítésére szolgál.
- **Problémamegoldási szolgáltatások:** Ezek a szolgáltatások 7 napos és napi 24 órás prioritás szerinti problémamegoldást biztosítanak az állásidő minimalizálása és a gyors válasz érdekében.

2.1 A vásárlás módja

A támogatási szolgáltatások alapszintű csomagként, proaktív szolgáltatásokkal és kibővített megoldásokkal állnak rendelkezésre, amelyek megvásárolhatók egy meglévő alapszintű csomagra vonatkozó megállapodás keretében, a Nagyvállalati Szolgáltatások – Munkamegrendelésben felsoroltak szerint. Az egyes csomagok részleteit az alábbiakban ismertetjük:

- **Alapszintű csomag:** Ez a csomag tartalmazza az alapvető támogatási szolgáltatásainkat.
- **Proaktív szolgáltatások:** Ezek olyan további támogatási szolgáltatásokat tartalmaznak, amelyek szükség szerint hozzáadhatók az Alapszintű csomaghoz.
- **Kibővített megoldások:** Ezek olyan mélyreható támogatási tapasztalatokat és megoldásokat tartalmaznak, amelyek szükség szerint hozzáadhatók az alapszintű csomaghoz.

Felhívjuk figyelmét, hogy a meglévő Alapszintű csomag megállapodás keretében megvásárolható szolgáltatásokat a Vállalati szolgáltatások munkarendje tartalmazza. Ha bármilyen kérdése van azzal kapcsolatban, hogy mely szolgáltatások vásárolhatók meg, forduljon a Microsoft képviselőjéhez.

1. táblázat - Támogatási szolgáltatások meghatározásai

Elem	Meghatározás
Alapszintű csomag	Az Ön szervezetében használatos Microsoft termékeket és/vagy online szolgáltatásokat támogató proaktív, reaktív, valamint siker- és átadáskezelési szolgáltatások kombinációja.
Proaktív Szolgáltatások	További támogatási szolgáltatások, beleértve a Proaktív szolgáltatásokat is, megrendelhetők az Alapszintű csomaghoz a Munkamegrendelés hatálya során, ezeket a „+” szimbólum jelöli ebben a szakaszban.
Kibővített megoldások	Adott Microsoft-termékre vagy informatikai rendszerre vonatkozó támogatási szolgáltatások is megrendelhetők az

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

Több országra kiterjedő támogatás

A több országra kiterjedő támogatás több támogatási helyszínen nyújt Önnek támogatást, a Munkamegrendelésében (vagy Munkamegrendeléseiben) leírtak szerint. Az Egységesített Nagyvállalati Támogatás tartalmazhat több országra kiterjedő támogatást, ha szükséges és a Munkamegrendelésében szerepel. A több országra kiterjedő támogatással kapcsolatos további információkért olvassa el a 2.5. szakaszt.

2.2 Rugalmas engedélyezés

A Rugalmas engedélyezés az alapszintű csomag listás árának rugalmas része, amely a szolgáltatások megvásárlásakor proaktív szolgáltatások, kibővített megoldások, proaktív kreditek vagy egyéni proaktív szolgáltatások megvásárlására fordítható. A Microsoft képviselője további részletekkel szolgál arról, hogyan alkalmazhatja a Rugalmas Engedélyezést a szerződéséhez.

Az alábbi feltételek vonatkoznak a Rugalmas Engedélyezés felosztására:

- **Proaktív kreditek vagy egyéni proaktív szolgáltatások:** A kiosztott Rugalmas Engedélyezés legfeljebb 20%-a vagy 50 000 USD, attól függően, hogy melyik a magasabb, felhasználható Proaktív kreditek vagy Egyéni proaktív szolgáltatások vásárlására.
- **Éves kiosztás:** A Rugalmas Engedélyezés éves alapon kerül kiosztásra, és minden olyan szolgáltatást, amelyre Rugalmas Engedélyezést alkalmaztak, a vonatkozó éves időszak alatt kell felhasználni.
- **Sikermenedzsment szolgáltatások:** A Rugalmas Engedélyezés nem használható fel Szolgáltatásnyújtás-kezelési szolgáltatásokhoz, az itt meghatározottak szerint.
- **Szolgáltatások cseréje:** Ha Ön egy szolgáltatástípust Rugalmas Engedélyezés segítségével rendelt meg, és azt egy másik típusú szolgáltatásra kívánja cserélni, akkor az ezzel egyenértékű értéket egy alternatív szolgáltatásra is alkalmazhatja, amennyiben az rendelkezésre áll, és erről a szolgáltatásnyújtási erőforrással megállapodtak.
- **Felosztási határidő:** A szerződés teljesítésének időpontjáig minden rendelkezésre álló Rugalmas Engedélyezést ki kell osztani, különben az elveszik.

2.3 A Microsoft Unified Enterprise támogatási szolgáltatások leírása

Ez a szakasz a támogatási szolgáltatáscsomagot alkotó elemek leírását tartalmazza. Ezen kívül felsoroljuk azokat a szolgáltatásokat, amelyek hozzáadhatók az alapszintű csomaghoz vagy a szerződés időtartama alatt. Az Ön Alapcsomagjának egy része tartalmaz egy rugalmas juttatást, amelyet felhasználhat proaktív szolgáltatások („+”-val jelölve), kibővített megoldások szolgáltatásai és/vagy egyéni proaktív szolgáltatások hozzáadására az alapszintű csomagjához. Az alapszintű csomagban is elérhető szolgáltatásokat a „✓” szimbólum jelöli ebben a szakaszban. Támogatási szolgáltatásaink közé tartoznak:

- **Proaktív szolgáltatások:** Ezek a szolgáltatások segítenek megelőzni a Microsoft-környezetében felmerülő problémákat, és úgy vannak ütemezve, hogy a vonatkozó Munkamegrendelés

időtartama alatt biztosítsák az erőforrás rendelkezésre állását és rendelkezésre állását. A következő Proaktív szolgáltatások az alábbiakban meghatározott vagy a Munkamegrendelésben részletezett módon érhető el. Előfordulhat, hogy a helyszíni teljesítés nem minden szolgáltatás és földrajzi terület esetében érhető el. A teljesítés - eltérő írásbeli megállapodás hiányában és felár ellenében - távolról történik, hacsak nem kifejezetten helyszíni szolgáltatásként értékesítik.

- **Tervezési szolgáltatások:** Ezek a szolgáltatások az Ön jelenlegi infrastruktúrájának, adatainak, alkalmazásainak és biztonsági környezetének értékelését és felülvizsgálatát biztosítják, hogy segítsenek megtervezni a javítást, frissítést, migrációt, telepítést vagy a megoldás bevezetését az Ön által kívánt eredmények alapján.

2. táblázat - Tervezési szolgáltatástípusok

Tervezési szolgáltatások típusai	Tervezés
<ul style="list-style-type: none"> • Elképzelés-alátámasztás: E megbízás célja olyan bizonyítékok szolgáltatása, amelyek lehetővé teszik az ügyfél számára, hogy értékelje a javasolt műszaki megoldás megvalósíthatóságát. A bizonyíték működőképes prototípusok, dokumentumok és tervek formájában valósulhat meg, de ezek általában nem gyártásra kész eredmények. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Mérnöki Szolgáltatások: A Microsoft egyik szakértője által vezetett beszélgetéssorozat formájában szervezett megbeszélés. Szakértőink az ügyfelekkel együttműködve az üzleti követelményeket olyan testre szabott megoldás-architektúrára fordítják, amelyek felgyorsítják az üzembe helyezés sikerét. Ezek a megbeszélések magukban foglalhatják a műszaki követelmények kiértékelését, a meglévő architektúra-design vizsgálatát, valamint a megoldás-architektúra ajánlott eljárásaira vonatkozó tapasztalt műszaki megállapításokat. Ennek a folyamatnak az a célja, hogy olyan műszaki megoldási designt hozzon létre, amely összhangban van az adott célokkal és célkitűzésekkel, és a termelési üzembe helyezési fázisban kulcsfontosságú referenciadokumentumként szolgál. 	+

+ - Megvásárolható kiegészítő szolgáltatás.

Megvalósítási szolgáltatások

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

3. táblázat - Bevezetési szolgáltatás típusok

Megvalósítási szolgáltatások típusai	Tervezés
<ul style="list-style-type: none"> • Bevonási szolgáltatások: Rövid távú segítséget nyújtanak a telepítéshez, migrációhoz, frissítéshez vagy funkciófejlesztéshez. Ez magában foglalhatja a Microsoft-termékeket használó koncepció igazolás vagy termelési munkaterhelés tervezését és validálását. 	+

+ - Megvásárolható kiegészítő szolgáltatás.

Karbantartási szolgáltatások

A karbantartási szolgáltatások célja a Microsoft-környezetben felmerülő problémák megelőzése, és jellemzően a szolgáltatásnyújtás előtt ütemezik őket, hogy biztosítsák az erőforrások rendelkezésre állását.

4. táblázat – Karbantartási szolgáltatások típusai

Karbantartási szolgáltatások típusai	Tervezés
<ul style="list-style-type: none"> Igény Szerinti Felmérés: Online automatizált értékelési platform, amely naplóelemzések segítségével elemzi és értékeli az Ön Microsoft technológiai bevezetését. Az igény szerinti értékelések korlátozott technológiákra terjednek ki. Az értékelési szolgáltatás használatához aktív Azure szolgáltatásra van szüksége, amely megfelelő adatkorlátozással rendelkezik ahhoz, hogy lehetővé tegye az igény szerinti értékelési szolgáltatás használatát. A Microsoft segítséget nyújthat a szolgáltatás kezdeti beállításának lehetővé tételéhez. Az Igény szerinti értékeléssel együtt és további díj ellenében egy helyszíni Microsoft-erőforrás (legfeljebb két napig) vagy távoli Microsoft-erőforrás (legfeljebb egy napig) áll rendelkezésre, amely segít az adatok elemzésében és a szolgáltatási szerződés szerinti javítási javaslatok rangsorolásában. Felhívjuk figyelmét, hogy a helyszíni értékelések nem minden földrajzi területen állnak rendelkezésre. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Felmérési Program: Ez az értékelés a Microsoft-technológiák tervezését, műszaki megvalósítását, üzemeltetését vagy változáskezelését értékeli a Microsoft ajánlott gyakorlatai alapján. Az értékelés végén egy Microsoft-erőforrás közvetlenül Önnel együttműködve orvosolja a problémákat, és jelentést készít a környezet műszaki értékeléséről, amely tartalmazhat egy javítási tervet is. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Offline értékelés: Ez a szolgáltatás az Ön Microsoft-technológiai megvalósításának automatizált értékelését biztosítja, az adatokat távolról vagy az Ön telephelyén egy Microsoft-erőforrás gyűjti össze. Az összegyűjtött adatokat a Microsoft helyszíni eszközökkel elemzi, az eredményeket jelentésben foglalja össze és javaslatokat ad a kiigazításra. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Proaktív felügyelet: Ez a szolgáltatás technikai üzemeltetési felügyeleti eszközöket és ajánlásokat biztosít a kiszolgálóval kapcsolatos incidensek kezelési folyamatainak hangolásához. Segítségével incidensmátrixokat hozhat létre, nagyobb incidensek felülvizsgálatát végezheti el, és kialakíthatja a folyamatos mérnöki csapatot. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Proaktív Üzemeltetési programok (a továbbiakban „POP”): Ez a szolgáltatás a munkatársaival együtt felülvizsgálja a tervezési, tervezési, megvalósítási vagy üzemeltetési folyamatait a Microsoft ajánlott gyakorlataihoz képest. A felülvizsgálatot a helyszínen vagy távolról végzi egy Microsoft-erőforrás. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Kockázat- és állapotfelügyeleti program mint szolgáltatás (RAP mint szolgáltatás): 	+

Karbantartási szolgáltatások típusai	Tervezés
<p>Ez a szolgáltatás az Ön Microsoft-technológiai bevezetésének automatizált értékelését biztosítja, az adatok távoli gyűjtésével. A Microsoft elemzi az összegyűjtött adatokat, hogy egy javítási javaslatokat tartalmazó megállapítási jelentést készítsen. A jelen szolgáltatás helyszínen vagy távoli teljesítés útján érhető el.</p>	
<p>✓ - <i>Elérhető az alapszintű csomag részeként.</i> + - <i>Megvásárolható kiegészítő szolgáltatás.</i></p>	

Optimalizálási szolgáltatások

Az optimalizálási szolgáltatások célja, hogy segítsék az ügyfeleket technológiai beruházásaik optimális kihasználásában. Ezek a szolgáltatások magukban foglalhatják a felhőszolgáltatások távfelügyeletét, a Microsoft-termékek képességeinek végfelhasználók általi elfogadásának optimalizálását, valamint a megbízható biztonsági és identitási helyzet biztosítását.

5. táblázat – Optimalizálási szolgáltatások típusai

Optimalizálási szolgáltatások típusai	Tervezés
<ul style="list-style-type: none"> Adaptációs Szolgáltatások: Az adaptációs támogatási szolgáltatások olyan szolgáltatáscsomagot nyújtanak, amely segíti Önt abban, hogy felmérje szervezete változási képességét, és figyelemmel kísérelje és optimalizálja az Ön által vásárolt Microsoft-technológiához kapcsolódó változásokat. Ennek része a változás humán oldalának szempontjából az Ön adaptációs stratégiájának kidolgozásához és megvalósításához nyújtott támogatás is. Az ügyfelek hozzáférhetnek a szakértelemmel, tudással és a Microsoft által ajánlott kapcsolódó gyakorlatokkal rendelkező erőforrásokhoz, amelyek támogatják az átállási programjukat. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Fejlesztésre Koncentráló Szolgáltatások: Olyan szolgáltatásokat kínálunk, amelyek segítik munkatársait a Microsoft technológiákkal épített alkalmazások létrehozásában, telepítésében és támogatásában. Ezek a szolgáltatások a következőket foglalják magukban: <ul style="list-style-type: none"> DevOps képességfelmérés: Egy olyan értékelés, amely segít az ügyfeleknek megérteni a jelenlegi képességeket a szoftverkiadás teljes életciklusa során, és gyorsan azonosítani a Microsoft DevOps-gyakorlatokon alapuló fejlesztési lehetőségeket. Fejlesztési Támogatási Segítségnyújtás: Segítséget nyújt a Microsoft technológiákat integráló alkalmazások létrehozásában és fejlesztésében a Microsoft platformon, a Microsoft fejlesztési eszközeire és technológiáira specializálódva. A munkamegrendelésen feltüntetett óraszámban kerül értékesítésre. 	+

Optimalizálási szolgáltatások típusai	Tervezés
<ul style="list-style-type: none"> ○ Fejlesztői platform tanácsadás: Útmutatást nyújt a Microsoft fejlesztői platformban rejlő lehetőségek teljes körű kiaknázásához, a fejlesztői sebesség, a felhő bevezetésének és a digitális átalakulás felgyorsításához. A szolgáltatás a munkamegrendelésen feltüntetett óraszámokban kerül értékesítésre. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Informatikai szolgáltatások kezelése: A modern informatikaszolgáltatás-kezelő szolgáltatásain 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. Ezek a szolgáltatások távoli vagy helyszíni tanácsadások vagy workshopok keretében nyújthatók, hogy segítsenek biztosítani, hogy a felügyeleti, incidenskezelési vagy Service Desk-folyamatok optimalizálva legyenek a felhőalapú szolgáltatások dinamikájának kezelésére, amikor egy alkalmazást vagy szolgáltatást a felhőbe helyeznek át. Az IT-szolgáltatáskezelési szolgáltatások a támogatási szolgáltatások testreszabott programjának elemei lehetnek, amelyek további díj ellenében vehetők igénybe, és amelyeket egy kiállítási anyagban lehet meghatározni, és amelyekre a munkamegrendelésben lehet hivatkozni. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Biztonsági Szolgáltatások: A Microsoft biztonsági megoldásainak portfóliója négy fő területet foglal magában: felhőalapú biztonság és identitás, mobilitás, kibővített 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. Ezek a szolgáltatások a támogatási szolgáltatások testreszabott programjának elemei lehetnek, amelyek további díj ellenében vehetők igénybe, és amelyeket egy kiállítási anyagban lehet meghatározni, és amelyekre a Munkamegrendelésben lehet hivatkozni. 	+

+ - *Megvásárolható kiegészítő szolgáltatás.*

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.

6. táblázat – Oktatási szolgáltatások típusai

Oktatási szolgáltatások típusai	Tervezés
<ul style="list-style-type: none"> Igény Szerinti Oktatás: Hozzáférés a Microsoft által összeállított online gyakorlóanyagokhoz és laborgyakorlatokhoz a workshopkönyvtár digitális platformján. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Webcastok: Hozzáférés a Microsoft által szolgáltatott élő oktatási munkamenetekhez, amelyek a támogatási témakörök és a Microsoft-technológiák témaköreinek széles skálájához távolról online. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Hackathonok: Ez a szolgáltatás megkönnyíti az ügyfelek számára az innovatív módszerek elsajátítását, amelyekkel a Microsoft-technológiát felhasználhatják sajátos üzleti kihívásaik hatékony megoldására. Ezt olyan interaktív, tevékenység alapú szolgáltatásokkal érik el, amelyek valós vagy ügyfélspecifikus forgatókönyveket alkalmaznak. Ezek a szolgáltatások arra ösztönzik az ügyfeleket, hogy gyors és iteratív együttműködésben vegyenek részt technológiai szakértőkkel, hogy kreatív megoldásokat találjanak igényeikre. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Technikai frissítéssel kapcsolatos tájékoztatók Ismétlődő tájékoztatók, amelyek minden egyes kiadást fogyasztva tájékoztatják az ügyfeleket a felhőalkalmazásaik legújabb kiegészítéseiről és a közelgő változásokról, lehetővé téve számukra, hogy az új képességeket kihasználva produktívabbak legyenek, vagy megszüntessék a jelenlegi használat minden felhasználóra történő kiterjesztésének gátló tényezőit. Távolról nyújtja egy Microsoft mérnök. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Előadások: Ezek jellemzően egynapos interaktív foglalkozások, amelyek termékekre vonatkozó vagy támogatási témaköröket ölelnek fel előadás és bemutató formájában. Ezeket élőben tartja egy Microsoft-erőforrás személyesen vagy online. 	+

Oktatási szolgáltatások típusai	Tervezés
<ul style="list-style-type: none"> Workshopok: Haladó szintű, technikai képzési workshop 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. A workshopok résztvevőként vagy az Ön szervezete számára dedikáltan, a munkamegrendelésben meghatározottak szerint vásárolhatók meg. Felhívjuk figyelmét, hogy a workshopok megfelelő értesítés és beleegyezés után (és bizonyos régiók esetében további kifejezett írásbeli engedély birtokában) rögzíthetők. 	+

✓ - Elérhető az alapszintű csomag részeként.

+ - Megvásárolható kiegészítő szolgáltatás.

Kiegészítő proaktív szolgáltatások

7. táblázat – Kiegészítő proaktív szolgáltatások típusai

Kiegészítő proaktív szolgáltatások típusai	Tervezés
<ul style="list-style-type: none"> Egyedi proaktív szolgáltatások (karbantartási, optimalizálási és oktatási szolgáltatások): Ez a szolgáltatás a Microsoft erőforrásaival történő, korlátozott mértékű elkötelezettséget biztosít, hogy az ügyfél utasítására személyesen vagy online olyan szolgáltatásokat nyújtsanak, amelyeket a jelen dokumentum másként nem ír le. Ezek a megbízások magukban foglalják a Karbantartás, az Optimalizálás és az Oktatás szolgáltatástípusokat. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Támogatási technológiai tanácsadó: Egyedi technológiai értékelési szolgáltatásunk támogatja az ügyfél üzleti céljait, többek között, de nem kizárólagosan a munkaterhelés optimalizálását, adaptációját vagy a támogathatóságát. A szolgáltatást a Microsoft erőforrása nyújtja, és az ügyfél környezetére és üzleti céljaira szabott tervet és műszaki útmutatást tartalmazhat. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Kijelölt műszaki támogatás (DE): Ezek olyan kurátori és eredményorientált megoldások, amelyek a Microsoft ajánlott gyakorlatain és elvein alapulnak, és amelyek segítenek felgyorsítani az értékteremtés idejét. Egy vezető szakértő szorosan együttműködik az Ön csapatával, hogy mélyreható technikai útmutatást nyújtson, és szükség esetén más Microsoft-szakértőket is bevonjon a Microsoft-megoldások telepítésébe és/vagy optimalizálásába. Ezek a szolgáltatások az értékeléstől és a tervezéstől a továbbképzésen és a tervezésen át a konfigurációig és a bevezetésig terjednek. 	+

Kiegészítő proaktív szolgáltatások típusai	Tervezés
<p>Szolgáltatás-specifikus előfeltételek és korlátozások</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ A DE szolgáltatások igényléséhez érvényes Egységesített Támogatási Szolgáltatások megállapodás szükséges. Ha a megállapodás lejár vagy megszűnik, a DE-szolgáltatás is ugyanezen a napon szűnik meg. ○ A DE-szolgáltatások a szokásos munkaidőben (helyi idő szerint 09:00 és 17:30 között) érhetőek el, kivéve ünnepeken és hétvégén. ○ A DE-szolgáltatások az Ön által választott és a Munkautasításban felsorolt konkrét Microsoft-termékekre és -technológiákra vonatkoznak. ○ Az DE szolgáltatások nyújtása az Ön Munkamegrendelésében meghatározott egyetlen támogatási helyen történik. ○ A DE-szolgáltatásokat elsősorban távolról nyújtják, kivéve, ha a helyszíni látogatásokról előzetesen írásbeli megállapodást kötöttek. Azokban az esetekben, amikor a helyszíni látogatásokról közösen állapodnak meg, és nem fizetnek előre, az ésszerű utazási és kapcsolódó költségeket kiszámlázzuk Önnek. 	

+ - *Megvásárolható kiegészítő szolgáltatás.*

8. táblázat – Egyéb proaktív szolgáltatások típusai

Egyéb proaktív	Tervezés
<ul style="list-style-type: none"> ● Proaktív Jóváírások: A Proaktív jóváírások cserélhető szolgáltatások, amelyek kreditben mért értéke megtalálható a Munkamegrendelésen. Ezeket a krediteket egy vagy több meghatározott kiegészítő szolgáltatásra válthatja be a jelen dokumentumban leírtak szerint, a Microsoft képviselője által megadott aktuális árakon. A kiegészítő szolgáltatás kiválasztása után a szolgáltatás értékét levonjuk a kreditegyenlegéből, a legközelebbi egységre kerekítve. 	+

Reaktív szolgáltatások

A reaktív szolgáltatások segítenek megoldani a problémákat az Ön Microsoft-környezetében, és jellemzően igény esetén kerülnek felhasználásra. Az alábbi reaktív szolgáltatások szükség szerint a jelenleg támogatott Microsoft termékek és online szolgáltatások esetében szerepelnek, hacsak a Munkamegrendelésben másként nem szerepel. Felhívjuk figyelmét, hogy minden reaktív támogatást távolról nyújtunk.

9. táblázat – Reaktív szolgáltatások típusai

Reaktív szolgáltatások típusai	Tervezés
<ul style="list-style-type: none"> Tanácsadási támogatás: <p>A Microsoft egyes technológiai elemeihez optimális beállításához vagy alkalmazásához segítséget vagy útmutatást kaphat.</p> <p>Tanácsadási támogatásunk tanácsot, útmutatást és betekintést nyújt a Microsoft technológiai összetevői kihasználásának legjobb gyakorlataiba, segít elkerülni a gyakori konfigurációs hibákat, és javítani az összetevők és szolgáltatások teljesítményét. Fontos megjegyezni, hogy tanácsadási szolgáltatásaink nem foglalják magukban az architektúra tervezését, a megoldások fejlesztését vagy a testreszabást. Ezt a szolgáltatást e-mailben, csevegésen vagy telefonon keresztül nyújtjuk, előírással, tudásalapú cikkekkel és a lehető legmegfelelőbb módon nyújtjuk.</p> 	<p>✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> Problémamegoldási támogatás: <p>A problémamegoldó támogatási szolgáltatások célja, hogy segítsenek Önnek konkrét problémák, hibaüzenetek vagy olyan funkciók elhárításában, amelyek a Microsoft-termékek esetében nem a tervezett módon működnek.</p> <p>E szolgáltatások igénybevételéhez incidensre vonatkozó kérelmet kell létrehoznia. Az incidens kezdeményezése történhet telefonon vagy a kérés interneten keresztül történő benyújtásával. Felhívjuk figyelmét, hogy a vonatkozó online szolgáltatásokra vonatkozó támogatási portálon kívüli szolgáltatásokra és termékekre vonatkozó támogatási kérések kezelése a Microsoft Services online portálon történik, és az A. függelékben meghatározott súlyossági szintek érvényesek rájuk.</p> <p>Az incidens súlyossága határozza meg a Microsofton belüli válaszadási szinteket, a kezdeti becsült válaszadási időt és az Ön felelősségét. Ön a felelős azért, hogy velünk konzultálva felvázolja, hogy az incidens milyen hatással van az Ön szervezetére, a Microsoft pedig hozzárendeli a megfelelő súlyossági szintet. Az incidens időtartama alatt kérheti a súlyossági szint megváltoztatását, amennyiben az üzleti hatás ezt megkívánja.</p> <p>Tanácsadási támogatásunk tanácsot, útmutatást és betekintést nyújt a Microsoft technológiai összetevői kihasználásának legjobb gyakorlataiba, segít elkerülni a gyakori konfigurációs hibákat, és javítani az összetevők és szolgáltatások teljesítményét. Fontos megjegyezni, hogy tanácsadási szolgáltatásaink nem foglalják magukban az architektúra tervezését, a megoldások fejlesztését vagy a testreszabást.</p> 	<p>✓</p>

Reaktív szolgáltatások típusai	Tervezés
<p>Ezt a szolgáltatást e-mailben, csevegésen vagy telefonon keresztül nyújtjuk, előírásos, tudásalapú cikkekkal és a lehető legmegfelelőbb módon nyújtjuk.</p> <p>Az Ön kérésére együttműködhetünk harmadik féltől származó technológiai beszállítókkal, hogy segítsünk megoldani a több gyártó termékeit érintő összetett interoperabilitási problémákat. A harmadik fél felelőssége azonban a termékének támogatása.</p> <p>Az „első hívásválasz” kifejezés alatt a telefonon vagy e-mailben történő első, nem automatizált kapcsolatfelvételt értjük. A súlyossági meghatározásokat és a Microsoft becsült első válaszadási idejét az incidensre vonatkozó válasz alábbi táblázatai tartalmazzák.</p> <p>*Bővebb információért kérjük, tekintse meg az A. függelékben található Reaktív támogatási incidensek súlyossági típusainak táblázatát.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Reaktív támogatás-kezelés: <p>A Reaktív támogatás-kezelésünk felügyeli a támogatási incidenseket, hogy elősegítse az időben történő megoldást és a magas színvonalú támogatás nyújtását. A Sikermenedzsment szolgáltatásokat az összes támogatási kérelem reaktív támogatás-kezeléshez használjuk.</p> <p>Az incidensek súlyossági szintjeivel kapcsolatos további információkért tekintse meg a fenti Incidensreagálás táblázatokat. A B. és C. súlyosságú incidensek esetében a szolgáltatás az ügyfél kérésére munkaidőben elérhető a Microsoft erőforrás számára, aki kérésre eskalációs frissítéseket is biztosíthat. Az 1. és A. súlyosságú incidensek esetében egy kibővített eskalációs folyamat indul és automatikusan végrehajtásra kerül. A hozzárendelt Microsoft-erőforrás a folyamatos műszaki támogatás fenntartásáért felelős, helyzetjelentéseket és cselekvési tervet biztosítva Önnek.</p> <p>Munkaidőn kívüli kiterjesztett fedezethez további Reaktív támogatás-kezelési órákat is vásárolhat.</p> 	✓
<ul style="list-style-type: none"> A Kiváltó Ok Elemzése: <p>Ha az incidens lezárása előtt kifejezetten kéri, strukturált elemzést végzünk az egyetlen incidens vagy egy sor kapcsolódó probléma lehetséges okairól. Ilyenkor Ön is felelős a Microsoft csapatával való együttműködésért és a szükséges dokumentumok biztosításáért, mint a naplófájlok, hálózati nyomkövetések vagy más diagnosztikai eredmények. Felhívjuk figyelmét, hogy a gyökér-okozati elemzés csak bizonyos Microsoft technológiák esetében érhető el, és további költségekkel járhat.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Reaktív támogatás-kezelési kiegészítő: <p>További órákat vásárolhat a Reaktív Támogatás-kezeléshez. Erőforrásaink távolról működnek, és a szolgáltatást az írásban egyeztetett időzónában, munkaidőben nyújtják. E szolgáltatás nyújtása angol nyelven és - amennyiben elérhető - az Ön által</p> 	+

Reaktív szolgáltatások típusai	Tervezés
<p>beszélt nyelven történik. Felhívjuk figyelmét, hogy ez a szolgáltatás a Microsoft erőforrásainak rendelkezésre állásától függ.</p> <p>✓ - <i>Elérhető az alapszintű csomag részeként.</i> + - <i>Megvásárolható kiegészítő szolgáltatás.</i></p>	

Sikermenedzsment szolgáltatások

10. táblázat - Sikermenedzsment szolgáltatások

Sikermenedzsment szolgáltatások	Tervezés
<ul style="list-style-type: none"> • Sikermenedzsment szolgáltatások: Ezek a szolgáltatások a megállapodás részét képezik, hacsak a jelen dokumentumban vagy a munkamegrendelésben másként nem szerepel. A Sikermenedzsment szolgáltatásokat digitálisan és ügyfél-sikerességi ügyfélreferens útján nyújtjuk. Ezek az erőforrások működhetnek távolról vagy az Ön telephelyén. <p>* A Sikermenedzsment szolgáltatásokról és azok eredményeiről további információkat a B. függelékben talál.</p> <p>✓ - <i>Elérhető az alapszintű csomag részeként.</i> + - <i>Megvásárolható kiegészítő szolgáltatás.</i></p>	✓

2.4 Kibővített megoldások

Az alapszintű csomagban vagy a kiegészítő szolgáltatások keretében kínált szolgáltatásokon felül a következő kibővített és megoldások vásárolhatók meg. A kibővített megoldások további díj ellenében vehetők igénybe, és a Munkamegrendelésben hivatkozott Mellékletben határozhatók meg.

11. táblázat – Kibővített megoldások típusai

Szolgáltatás	Tervezés
<ul style="list-style-type: none"> • Bővített kijelölt műszaki támogatás (EDE): <p>Egyedi szolgáltatásunk mélyreható és folyamatos technikai elkötelezettséget biztosít az összetett forgatókönyvekkel rendelkező ügyfelek számára. Ez az ajánlat az Ön igényeihez és eredményeihez igazodik azáltal, hogy egy kijelölt mérnököt biztosít, aki mélyreható ismereteket szerez az Ön környezetéről vagy megoldásáról, és támogatja az Ön üzleti céljait, beleértve, de nem kizárólagosan a munkaterhelés optimalizálását, az adoptációt vagy a támogathatóságot. Az EDE-szolgáltatásokat megvásárolhatja az előre meghatározott ajánlatok keretében vagy egyéni órablokkokként, amelyek felhasználhatók célzott proaktív szolgáltatások igénybevételére.</p>	+

Szolgáltatás	Tervezés
<p>Ha órákat vásárolt, akkor az EDE-szolgáltatási órák ezt követően a felhasználásuk után levonásra kerülnek az összesen megvásárolt órák számából. Az előre meghatározott EDE-ajánlatokat hozzáigazítjuk a környezetéhez, hogy a segítségükkel elérhesse a kívánt eredményt. Ezek az ajánlatok tartalmazzák a szükséges, előre meghatározott, beépített proaktív szolgáltatásokat.</p> <p>Az EDE szolgáltatások a következő területekre összpontosítanak:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Az Ön jelenlegi és jövőbeli üzleti követelményeinek alapos megértése, továbbá informatikai környezetének konfigurálása a teljesítmény optimalizálása érdekében. ○ A támogatási szolgáltatások (pl. támogathatósági felülvizsgálatok, állapotfelmérések, workshopok és kockázatértékelési programok) használatára vonatkozó ajánlások dokumentálása és az Önnel való megosztása ○ Az Ön bevezetési és üzemeltetési tevékenységeinek összhangba hozása a Microsoft-technológiák Önnel 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 incidensek kiváltó okának megállapításában, és ajánlások a további zavarok megelőzésére a megjelölt Microsoft-technológiákban.” <p>Az erőforrások kiosztása, fontossági sorrendjük megállapítása és hozzárendelése a felek munkaindító megbeszélésen történő megállapodásán alapul, és a szolgáltatásnyújtás tervezésének részeként dokumentálják az EDE vásárlási módjától függetlenül. A több országot érintő ügyfélnek a szolgáltatásnyújtás tervezése előtt a szerződéskötéskor az EDE-t a helyszínhez kell hozzárendelnie.</p> <p>Felhívjuk a figyelmét a következő szolgáltatáspecifikus előfeltételekre és korlátozásokra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Önnek egy élő Egységesített Támogatási Szolgáltatási megállapodással kell rendelkeznie az EDE szolgáltatása támogatásához. Ha az Ön Egységesített Támogatási Szolgáltatási szerződése lejár vagy megszűnik, a EDE szolgáltatása ugyanezen a napon megszűnik. 	

Szolgáltatás	Tervezés
<ul style="list-style-type: none"> ○ Az EDE szolgáltatások normál munkaidőben érhetőek el (helyi idő szerint 09:00 és 17:30 között), kivéve hétfőn és ünnepnapokon. ○ Az EDE szolgáltatási támogatás az Önnel kötött megállapodásban szereplő és az Ön Munkamegrendelésében felsorolt konkrét Microsoft-termékeket és technológiákat támogatja. ○ Az EDE szolgáltatások az Ön Munkamegrendelésében meghatározott kijelölt támogatási helyen, egyetlen támogatási hely számára vehetők igénybe. ○ A EDE-szolgáltatásokat távolról nyújtják, kivéve, ha előzetesen írásban másként állapodtak meg. Ha kölcsönösen megállapodott a helyszíni látogatásokban, azonban nem fizetett érték előzetesen, akkor ki fogjuk számlázni Önnek az utazás és szállás ésszerű mértékű költségeit. <p>• Reaktív bővített kijelölt műszaki támogatás (REDE):</p> <p>A reaktív bővített kijelölt műszaki támogatás (REDE) mélyreható és folyamatos technikai elkötelezettség, amely a reaktív támogatási incidensek gyorsított megoldására összpontosít, az Ön által kiválasztott és a Munkarendelésben megnevezett konkrét Microsoft-termékekhez és online szolgáltatásokhoz igazodva. A REDE-szolgáltatásokat egy kijelölt mérnök nyújtja, aki alapos ismereteket szerez a Microsoft-termékek és online szolgáltatások használatáról az Ön környezetében. A REDE-szolgáltatási órák a felhasználásuk után levonásra kerülnek az összesen megvásárolt órák számából.</p> <p>A REDE szolgáltatások összpontosítási területei a következők:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Első találkozó tartása a prioritások és ajánlások megvitatására. E találkozó eredményeit a szolgáltatásnyújtási tervben dokumentálják. ○ Részvétel az 1. súlyosságú és az A. súlyosságú támogatási incidensek megoldásában. ○ Részvétel az Ön kérésére más súlyosságú támogatási incidensek megoldásában. ○ Együttműködés az Ön Siker- and Szolgáltatásnyújtás-kezelés és Reaktív támogatás-kezelési erőforrásaival, valamint az Ön támogatási incidens-tevékenységében részt vevő bármely más Microsoft-erőforrással a hatékony és eredményes reaktív támogatási incidens-megoldás és a jövőbeli események megelőzésének megtervezése érdekében. 	

Szolgáltatás	Tervezés
<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="190 275 1062 871"> <p>• Reaktív szolgáltatások</p> <p>Mérnökeink mélyreható ismereteket alakítanak ki és tartanak fenn termékeink és online szolgáltatásaink Ön által az Ön környezetében történő használatáról. Ezt a tudást beépítik a támogatási incidensek megoldásával kapcsolatos tevékenységeikbe.</p> <p>Mérnökeink a Microsoft műszaki támogatási mérnökei számára információkat szolgáltatnak termékeink és online szolgáltatásaink környezetében történő használatáról. Emellett fejlett hibaelhárítási és hibakeresési szakértelmet is nyújtanak a támogatási incidensek gyors megoldásának elősegítése érdekében. Ha az érintett Microsoft-termékek és online szolgáltatások esetében rendelkezésre állnak, mérnökeink elvégzik a kritikus üzleti hatással járó incidensek kiváltó okának elemzését, és ajánlásokat tesznek arra vonatkozóan, hogy a hasonló problémák a jövőben hogyan enyhíthetők. Emellett a REDE-mérnök szükség esetén további technikai erőforrásokat is bevonhat.</p> <li data-bbox="190 892 1062 1207"> <p>• Proaktív szolgáltatások</p> <p>Mérnökeink dokumentálják és megosztják Önnel a proaktív támogatási szolgáltatások (pl. támogathatósági felülvizsgálatok, állapotfelmérések, workshopok és kockázatértékelési programok) használatára vonatkozó ajánlásokat, hogy azonosítsák az üzemidő javításának és a kritikus üzleti funkciók zavarainak mérséklésének lehetőségeit. Az Ön kérésére a REDE mérnöke a megállapodás szerinti proaktív szolgáltatásokat is elvégezheti.”</p> <li data-bbox="190 1228 1062 1837"> <p>• Szolgáltatás-specifikus előfeltételek és korlátozások</p> <p>A REDE-szolgáltatások igénybevételéhez az Egységes Támogatásra vonatkozó megállapodást kell kötnie és fenntartania. Ha az Ön Egységesített Támogatási Szolgáltatási szerződése lejár vagy megszűnik, a REDE szolgáltatása ugyanezen a napon megszűnik. A REDE-mérnököt a Microsoft azon technikai megoldási erőforrása mellé rendelik, amely a támogatási incidensek megoldásáért felelős.</p> <p>Az REDE szolgáltatások normál munkaidőben érhetőek el (helyi idő szerint 09:00 és 17:30 között), kivéve hétvégén és ünnepnapokon. Ezeket a kijelölt támogatási helyszín(ek)re szállítják, ahol az ilyen szolgáltatásokat a Munkarendelésben meghatározottak szerint megvásárolták. A REDE-szolgáltatásokat távolról nyújtják, kivéve, ha előzetesen írásban másként állapodtak meg. Ha kölcsönösen megállapodott a helyszíni látogatásokban, azonban nem fizetett értük előzetesen, akkor ki fogjuk számlázni Önnel az utazás és szállás ésszerű mértékű költségeit.</p> 	

Szolgáltatás	Tervezés
<p>Felhívjuk a figyelmét, hogy a REDE-szolgáltatások nem módosítják az Önt megillető egyéb Microsoft támogatási ajánlatok keretében alkalmazandó reaktív támogatási incidensek válaszidejét.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Az Ön kötelezettségei <p>A REDE-szolgáltatások előnyeinek optimalizálása érdekében Önnek az alábbi kötelezettségeket kell teljesítenie. Ha Ön nem tesz eleget ezen kötelezettségeinek, az késleltetheti a szolgáltatás nyújtását vagy akadályozhatja a szolgáltatásnyújtási képességünket.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ha Ön biztosítja a REDE mérnöke számára az eligazítást, a képzést, a dokumentációt és egyéb kommunikációt szükség szerint, hogy elősegítse a termékeink és online szolgáltatásaink használatának mélyreható ismeretét az Ön környezetében. ○ Ha Ön kezdeményezi a támogatási incidensekre vonatkozó kérelmeket, és aktívan részt vesz velünk a támogatási incidensek diagnosztizálása és megoldása során. ○ Ha Ön környezetének rendszergazdjaként jár el. ○ Ha Ön kérésre hibaelhárítási információkat szolgáltat (például hibakeresési és nyomkövetési naplófájlokat). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Egységesített kibővített válaszadás: <p>Az Egységesített kibővített válaszadás (UER) gyorsított reaktív támogatást nyújt az ügyfél Microsoft-termékei és felhőszolgáltatásai számára, gyorsabb útválasztással minden kritikus helyzetű incidens („crit sits”) esetén. A Microsoft a kibővített reaktív incidenskezeléshez az ügyfél számára kijelölt erőforrásokat rendel a kibővített incidenskezelési csoportból. Az ügyfelek az Egységesített bővített válasz szolgáltatást az Egységesített Nagyvállalati alapszintű támogatási megállapodásuk mellé is megvásárolhatják, vagy az aktív Egységesített Nagyvállalati alapszintű támogatási megállapodás időtartamának bármely pontján hozzáadhatják.</p> <p>Ahhoz, hogy az ügyfél Microsoft-termékeihez és felhőszolgáltatásaihoz UER-támogatást kapjon, az ügyfélnek telefonon vagy interneten keresztül kell beküldenie egy incidenst. Ha az ügyfél 1. súlyosságú vagy A. súlyosságú incidenst nyit meg, az ügyfél problémamegoldási támogatási kéréseit automatikusan továbbítjuk a kibővített válaszüzenettel,</p>	+

Szolgáltatás	Tervezés
<p>és a Kibővített incidenskezelő csapatot automatikusan hozzárendeljük az eseménykezeléshez.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Kibővített incidenskezelés: <p>A Kibővített incidenskezelési szolgáltatás az év minden napján és a nap minden órájában rendelkezésre áll az összes 1. súlyosságú vagy A. súlyosságú incidens problémamegoldási támogatási kéréshez. Az ügyfelek számára az ügyfél üzleti céljait és környezetét ismerő, kijelölt erőforrás-készletet rendelnek ki. Ezek az erőforrások a műszaki megoldási erőforrások mellett kerülnek kijelölésre, és felelősek az összes kritikus helyzetet érintő támogatási incidens felügyeletéért az időben történő megoldás és a magas színvonalú támogatás biztosítása érdekében. Az ügyfél számára kijelölt Kibővített incidenskezelő csapat erőforrások közvetlenül elérhető e-mailben a nap 24 órájában, a hét minden napján, és biztosítja a folyamatos technikai fejlődést azáltal, hogy gyakori állapot- és eszkalációs frissítésekkel, valamint cselekvési tervvel látja el Önt.</p> <p>Bármely 1. súlyosságú incidens esetén a Kibővített incidenskezelő csapat egyik tagja az incidens kezelési felülvizsgálatot is elvégzi az ügyféllel, az Ügyfél-sikerességi ügyfélreferenssal és az ügyfél fiókcsapata más tagjaival, azzal a céllal, hogy megerősítse az ügyfél üzletmenetét és megelőzze a jövőbeli kieséseket és problémákat. A találkozón a Kibővített incidenskezelő csapat tagja áttekintést nyújt az incidensek kezeléséről, beleértve a sikereket és a javításra szoruló területeket. Az ügyfél Ügyfél-sikerességi ügyfélreferenciájával (CSAM) együttműködve javaslatokat tesz a javításra, hogy proaktívan csökkentse a jövőbeli eseteket és megerősítse az ügyfél megoldásának stabilitását és ellenálló képességét.</p> <p>A Kiváltó Ok Elemzése (RCA) bizonyos Microsoft technológiákhoz áll rendelkezésre, de többletköltséggel is járhat. Az RCA nem része az Egységesített bővített válasznak, de az ügyfél CSAM vagy a Kibővített incidenskezelő csoportjának tagjaitól kérhető az incidens során. A Kibővített incidenskezelő csapat tagja az incidens során tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az érintett Microsoft-technológia esetében elérhető-e RCA, hogy az RCA elvégzése további költséggel jár-e. Ők az ügyfél CSAM-jével együttműködve kezdeményezik az RCA-t, ha az rendelkezésre áll és az ügyfél kifejezetten kéri az incidens lezárása előtt. Ilyenkor az ügyfél is felelős a Microsoft</p>	

Szolgáltatás	Tervezés
<p>csapatával való együttműködésért és a szükséges dokumentumok, például olyan naplófájlok, hálózati nyomkövetések vagy más diagnosztikai eredmények biztosításáért, amelyek szükségesek az RCA elvégzéséhez.</p> <p>Annak biztosítása érdekében, hogy az ügyfél kibővített incidenskezelési csapata alapvető ismeretekkel rendelkezzen az ügyfél céljairól és környezetéről, az ügyfélnek kérésre dokumentációt kell benyújtania, és részt kell vennie a szerződéses időszak első 60 napja alatt az előkészítési tevékenységekben.</p> <p>Felhívjuk figyelmét, hogy ezek az erőforrások távolról fognak működni. A kibővített incidenskezelési szolgáltatás angol, kínai és japán nyelven érhető el. Ebben az ajánlatban nem lehetséges a kibővített incidenskezelési szolgáltatás nyújtása régióra korlátozott, állampolgársághoz kötött vagy engedélyezett szállítási erőforrásokkal.</p> <p>Az UER reaktív szolgáltatásai segítenek megoldani a problémákat az ügyfél Microsoft-környezetében, és jellemzően igény esetén kerülnek felhasználásra. A nyújtott reaktív szolgáltatások a jelenleg támogatott Microsoft-termékek és online szolgáltatások esetében igény szerint szerepelnek, hacsak az ügyfél munkamegrendelésében másként nem szerepel. Minden reaktív támogatást távolról nyújtunk.</p> <p>A szükség szerinti reaktív szolgáltatások mellett a Reaktív támogatás-kezelés és a szolgáltatásnyújtás-kezelés meghatározott óraszámot is tartalmazza az Ön Kibővített incidenskezelő csapata és a CSAM vonatkozásában az előkészítési tevékenységek, a negyedéves találkozók biztosítása érdekében a Kibővített incidenskezelő csapat tagjával és az 1. súlyosságú incidens utáni felülvizsgálatokat. Kérésre és a Microsoft előzetes beleegyezésével további vagy gyakoribb találkozókra is sor kerülhet, amennyiben az erőforrások rendelkezésre állnak, ha Ön úgy dönt, hogy a benne foglaltakon túl további órákat vásárol, hogy a Kibővített incidenskezelő csapata és az Ügyfél-sikerességi ügyfélreferens további Reaktív támogatás-kezelést és Szolgáltatásnyújtás-menedzselést biztosítson</p> <p>Az UER-t csak akkor kell megvásárolni a fogadó ország helyszínére, ha az ügyfél több országra vonatkozó Egységesített megállapodással rendelkezik. Reaktív, kibővített megoldásként az UER valamennyi szolgáltatása távolról is nyújtható a fogadóhelytől eltérő helyszíneken, beleértve a fogadóhelyet is. A benne foglalt Siker- and</p>	

Szolgáltatás	Tervezés
<p>Szolgáltatásnyújtás-kezelési órákat az Állomás osztja ki és azt az Állomás ügyfél-sikerességi ügyfélreferense kezeli.</p> <p>* Kérjük, tájékozódjon az A. függelékben található, az Egységesített kibővített válaszadási incidensek súlyossági típusait tartalmazó táblázatból.</p>	
<p>• Rapid Response:</p> <p>A Rapid Response gyorsított reaktív támogatást biztosít az ügyfél Microsoft Azure komponensei számára azzal, hogy közvetlenül a műszaki szakértőkhöz irányítja a támogatási problémákat, illetve igény esetén előjegyzést biztosít a felhőszolgáltatást működtető csapatokhoz. Az ügyfél Microsoft Azure-összetevői esetében a Rapid Response szolgáltatások igénybevételéhez az ügyfélnek be kell küldenie egy hibajelentést a vonatkozó felhőszolgáltatási portálon keresztül. Az ügyfél Problémamegoldási Támogatásra vonatkozó kérelmek közvetlenül felhőszolgáltatások területén szakértelemmel rendelkező Rapid Response támogatási mérnökökhöz kerülnek. Míg az incidensek megoldásához a szabványos terméktámogató szakemberek erőforrásai szükségesek, a Rapid Response csapat az év minden napján és a nap minden órájában mindig elsődlegesen felel a hibabejelentésekért. Az ügyfél Azure-összetevői problémamegoldó támogatásának válaszüdejét az alábbi táblázatban találja. Ezek az idők tekinthetők mérvadónak az alapszintű csomag várt támogatási válaszüdejével szemben. A Rapid Response nem terjed ki az Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 vagy Microsoft Mesh szolgáltatásokra.</p> <p>A Rapid Response megvásárlása az erőforrások rendelkezésre állásától függ. Kérjük, konzultáljon az ügyfél ügyfél-sikerességi ügyfélreferensével az elérhetőségi részleteket illetően.</p> <p>*Kérjük, tájékozódjon az A. függelékben található, a Rapid Response incidensek súlyossági típusait tartalmazó táblázatból</p>	+
<p>• Microsoft Azure Eseménykezelés (AEM)</p> <p>A Microsoft Azure Eseménykezelés (AEM) fokozott támogatást nyújt az ügyfelek számára a kritikus tervezett üzleti események során. Az AEM-csapat proaktív és reaktív támogatást nyújt az esemény zökkenőmentes lebonyolítása érdekében.</p> <p>Az eseményt megelőző tevékenységek részeként az AEM felméri és megismeri az Ön megoldását, azonosítja az üzemidőt és stabilitást érintő lehetséges problémákat és kockázatokat, valamint kapacitás- és rugalmassági felülvizsgálatokat végez az Azure platformon. Az AEM az esemény előtti értékelési időszakban értékeli az ügyfél</p>	+

Szolgáltatás	Tervezés
<p>megoldását, és az azonosított kockázatokat írásban közli az ügyféllel. Az esemény lefedettségi időszaka alatt az AEM csapata heti 7 napon, napi 24 órában elérhető lesz, hogy támogatást nyújtson.</p> <p>A hatókörbe tartozó kritikus üzleti eseményt olyan, az ügyfél által előre jelzett tevékenységnek tekintjük, amely jelentős kockázatot/hatást jelent az ügyfél számára. Az ilyen események magasabb szintű szolgáltatási rendelkezésre állást és teljesítményt igényelnek. Ilyen esemény például egy meglévő megoldás előre jelezhetően nagy terhelése, egy új funkció telepítése egy meglévő Azure-megoldáshoz, egy új megoldás telepítése az Azure-ra, valamint egy helyi vagy más felhőszolgáltatóról az Azure-ra történő migráció.</p> <p>Az AEM támogatja az ügyfelek kritikus üzleti eseményeit, amelyek a Microsoft Azure alapvető szolgáltatásait használják. Azure-megoldáson azon Azure-előfizetések összességét értjük, amelyek következetesebb konfigurációs mintákkal és a szolgáltatások közötti közvetlen függőségekkel rendelkeznek, és amelyek mindegyike egyetlen üzleti célt ér el. Minden esemény az ügyfél egyetlen Azure-megoldását fedi le. Az Azure-megoldásokat az esemény előtt határozzák meg. Ha az ügyfél kritikus üzleti eseménye egynél több Azure-megoldást foglal magában, további események megvásárlására lehet szükség. Az AEM fenntartja a mérlegelési jogkört az ügyfél környezetét alkotó munkaterhelések összetettségének és mennyiségének értékelésére, így biztosítva a támogatás és az értékelés személyre szabott megközelítését.</p> <p>A kritikus üzleti események legfeljebb öt (5) naptári napra kaphatnak egymást követő esemény-fedezetet. Ha a várható igény hosszabb, mint öt (5) egymást követő naptári nap, az ügyfelek annyi kritikus üzleti eseményt vásárolhatnak, amennyi az egymást követő lefutáshoz szükséges, és amely az esemény teljes időtartamát lefedi.</p> <p>Az Azure Eseménykezelés (AEM) az erőforrások rendelkezésre állásától függ. A Microsoft beleegyezésének hiányában a támogatás csak olyan kritikus üzleti eseményekhez nyújtható, amelyeket előre beütemeztek és legalább 6 naptári héttel az esemény kezdete előtt írásban megerősítettek. A Microsoft saját belátása szerint csökkentheti az esemény előtti értékelés terjedelmét, ha úgy dönt, hogy kevesebb előzetes értesítéssel fogad el egy eseményt. Az AEM törlésre kerülhet, ha az ügyfél nem képes megfelelő erőforrásokat vagy válaszokat biztosítani az AEM szolgáltatás teljesítése során. Kérjük, konzultáljon az ügyfél-sikerességi ügyfélreferensével az elérhetőségi részleteket illetően.</p>	

Szolgáltatás	Tervezés
<p>Az AEM csak azon ügyfelek számára érhető el, akik Azure Nyilvános felhőmegoldásokkal rendelkeznek. Az AEM nem érhető el azon ügyfelek számára, akik Azure kormányzati vagy szuverén felhőkörnyezetekkel rendelkeznek. Az AEM-támogatás nem felelhet meg olyan speciális, korlátozott hozzáférési követelményeknek, amelyek csak a Polgári Szövetségi Támogatás ország állampolgárainak vagy a Polgári Szövetségi Támogatás országban székhellyel rendelkező állampolgároknak nyújtanak hozzáférést. Az AEM szolgáltatás csak angol nyelven érhető el, és nem kínál helyi nyelvű támogatási szolgáltatásokat.</p> <p>*Kérjük, tájékozódjon az A. függelékben található, az Azure Eseménykezelési incidensek súlyossági típusait tartalmazó táblázatból</p>	
<ul style="list-style-type: none"> O365 Közvetlen műszaki támogatás: <p>Kibővített támogatást nyújt a Microsoft Office 365 termelési bérlőjének vagy bérlőinek alapvető munkaterheléséhez Ez a szolgáltatás kiemelt hozzáférést biztosít az Office 365 műszaki csapatához.</p> <p>A szolgáltatás a felsorolt bérlő vagy bérlők számára elérhető, további díj ellenében vehető igénybe, és azt az ügyfél Munkamegrendelésének egy Melléklete határozza meg.</p> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Fejlesztői támogatás: <p>Mélyebb proaktív támogatást biztosít a felhő- és termékismeretek alapján az alkalmazásfejlesztés folyamatának élettartama során azoknak az Ügyfél fejlesztőknek, akik a fejlesztést, telepítést és az alkalmazás támogatását a Microsoft platformjain végzik.</p> <p>A szolgáltatás átfogó támogatást nyújt, segítve az ügyfeleket a digitális innováció, a felhő bevezetésének és a fejlesztői felkészültség felgyorsításában. A nyújtott útmutatás segít felgyorsítani a fejlesztői sebességet és a legújabb eszközökkel és technikákkal racionalizálni a DevSecOps gyakorlatokat, modernizálni az alkalmazásokat a hatékonyság növelése és az üzleti potenciál növelése érdekében, valamint átfogó sikertervvel támogatni a fejlesztői csapatokat a felhő bevezetésének teljes útja során.</p> <p>A Fejlesztői támogatás további díj ellenében érhető el.</p> 	+7
<ul style="list-style-type: none"> GitHub Közvetlen műszaki támogatás: <p>Elsőbbségi hozzáférést biztosít az ügyfelek számára egy kijelölt GitHub támogatási csapathoz és egy kijelölt GitHub Ügyfél-megbízhatósági mérnökhöz (CRE). A szolgáltatás emellett</p> 	+

Szolgáltatás	Tervezés
<p>negyedéves felülvizsgálatokat is tartalmaz, amelyek az állapotfelmérések és a jegyelemzés alapján proaktív útmutatást nyújtanak.</p>	
<p>• Támogatás a kritikus küldetésekhez:</p> <p>Magas szintű támogatást nyújt olyan Microsoft-termékek és online szolgáltatások meghatározott csoportjára – az Ön Munkamegrendelésében foglaltaknak megfelelően –, amely termékek az Ön üzletviteléhez nélkülözhetetlen üzleti megoldások részét képezik. Ez a szolgáltatás támogatási szolgáltatások testreszabott programját nyújtja, további díjfizetés ellenében érhető el, és az Ön Munkamegrendelésének egy Melléklete határozza meg.</p> <p>SfMC szolgáltatása támogatásához Önnek egy élő Egységesített Támogatási Szolgáltatási megállapodással kell rendelkeznie. Ha lejár vagy megszűnik az Egységesített Támogatási Szolgáltatási megállapodása, akkor az SfMC szolgáltatása is megszűnik ugyanazzal a nappal.</p>	+
<p>• Azure Közvetlen műszaki támogatás (AED):</p> <p>Áttekintés és a lefedettség hatóköre</p> <p>Az Azure Közvetlen műszaki támogatás (AED) fokozott támogatást nyújt az ügyfél Microsoft Azure működési környezetéhez, amely magában foglalja a közvetlen hozzáférést az Azure Szolgáltatások mérnöki csapatához.</p> <p>Az AED célja az, hogy felgyorsítsa az ügyfél beiratkozott Azure-szolgáltatások értékteremtési idejét az AED csapat erős technikai készségei, az ügyfél mélyreható ismerete, valamint az Azure alapvető mérnöki szervezetének bevonási képessége révén. Ez lehetővé teszi az AED számára, hogy a mérnöki részlegen belül képviselje az ügyfelet és személyre szabott élményt nyújtson, hogy jobban megfeleljen a műszaki üzleti igényeknek.</p> <p>Ez a kibővített támogatási szolgáltatás csak az ügyfél összes, a Munkamegrendelés A. mellékletében meghatározott, érvényesen licencbe vett, kereskedelmi forgalomban megjelent és általánosan elérhető Microsoft Azure termékére és felhőszolgáltatási előfizetésére vonatkozik, és amelyeket az ügyfél vagy az ügyfél társvállalata megvásárolt: i) az A. mellékletben feltüntetett licenc-igénylések és megállapodások alapján; és ii) a jelen Munkamegrendelés időtartama alatt. Azokra a termékekre és előfizetésekre nem vonatkozik, amelyeket az ügyfél társvállalatának nem minősülő fél vásárolt a támogatás kezdeti időpontja óta, ezek a továbbiakban a „Regisztrált előfizetések”.</p>	+

Szolgáltatás	Tervezés
<p>A Microsoft Egyesített díjak ehhez a kibővített támogatási szolgáltatáshoz egy többszintű díjszabási struktúrán alapulnak, valamint az ügyfél által a Munkarendelés A. mellékletében meghatározott, érvényesen licencbe adott, kereskedelmi forgalomba hozott és általánosan elérhető Microsoft Azure-termékek és Azure felhőszolgáltatási előfizetések (együttesen: „Értékelt termékkiadások”) utáni évi teljes érték alapján kerülnek kiszámításra az ügyfél Microsoft Egyesített Azure Közvetlen műszaki támogatási díjai a Támogatási időszakokra, az ügyfél Munkamegrendelésében leírtak szerint.</p> <p>Ha az Ügyfél Értékelt termékkiadásai a szerződés teljesítésének időpontjában eléri vagy meghaladják a 60 000 000 USD-t (hatvanmillió dollárt), vagy ha az ügyfél úgy dönt, hogy a Munkamegrendelésben részletezett, kiterjesztett funkciókra vonatkozó minimálárat fizeti, az ügyfél a teljes szerződéses időszak alatt jogosult a „Minden AED-ügyfél számára biztosított funkciók” és „Kiterjesztett funkciók” szakaszokban felsorolt összes funkcióra, a továbbiakban „Kiterjesztett funkciókkal rendelkező ügyfelek”. Minden más ügyfél csak a „Minden AED-ügyfél számára biztosított funkciók” szakaszban felsorolt szolgáltatásokra jogosult.</p> <p>Bevezetés és a hatálya alá tartozó termékek</p> <p>Az AED a Munkamegrendelés első hatvan (60) napja alatt együttműködik az ügyféllel az ügyfél Regisztrált előfizetései bevezetése érdekében. Az első hatvan nap során a tevékenységek az ügyfél üzleti és műszaki igényeinek megismerése érdekében végzett előkészítésre és feltárással korlátozódnak. Ahhoz, hogy az AED csapata megismerhesse az ügyfél céljait, üzleti tevékenységét, projektjeit és környezetét, az ügyfélnek kérésre dokumentációt kell benyújtania, és részt kell vennie a szerződéses időszak első hatvan (60) napja alatt végzett előkészítési tevékenységekben.</p> <p>A kiterjesztett támogatási szolgáltatáshoz nem tartozó technológiák többek között a következők: US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure kommunikációs szolgáltatások vagy számlázás és előfizetéskezelés, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh vagy Universal Print.</p> <p>Reaktív forgatókönyvek</p> <p>Reaktív forgatókönyvek esetén a kéréseket támogatási eseten keresztül kell kezdeményezni, a problémamegoldó támogatás („PRS”) használatával, ahogyan azt az ügyfél Munkamegrendelésében hivatkozott szolgáltatás leírása jelzi. Felhívjuk figyelmét, hogy a</p>	

Szolgáltatás	Tervezés
<p>szokásos elvárt válaszidők érvényesek. A támogatási eseteket szükség esetén további támogatásra szakosodott csapatokhoz fogják sorolni.</p> <p>AED követi az incidens súlyosságának meghatározásait, a becsült kezdeti reakcióidőket és az ügyfél Munkamegrendelésében részletezett beküldési követelményeket. Az Azure incidensekre az Azure Rapid Response támogatási mérnökei reagálnak először az ügyfél Munkamegrendelésében hivatkozott szolgáltatásleírásban megadottak szerint.</p> <p>Ezek a támogatási mérnökök felméri és meghatározzák, hogy szükség van-e további technikai erőforrásokra az ügyfél Regisztrált előfizetéseit érintő incidens megoldásához, és ha igen, az AED-hez eszkalálják, és szükség szerint további megfelelő szolgáltatásmérnöki csapatokat vonnak be a termékcsoporton belül az incidens azonnali megoldásához.</p> <p>Minden AED-ügyfél számára biztosított funkciók</p> <p>Közvetlen műszaki felület: Ezeknek a szolgáltatásoknak a célja, hogy az ügyfelek sürgető igényeit a mérnökökkel közösen támogassák és elősegítsék a javítások rangsorolása és az adoptáció felgyorsítása érdekében.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Az Azure mérnöki képviselője.</u> Az AED együttműködik az ügyfél felhő-üzemeltetési csapatával, hogy pozitív eredményeket érjen el a Regisztrált előfizetéseken belüli projekteken, és az Azure-on lévő elfoglalt terület megértésével az ügyfelek blokkolásának feloldása és a mérséklésre fordított rövidebb idő érdekében. ○ <u>Mérnöki vezetésű kríziskezelés.</u> Ha az Azure Rapid Response támogatási mérnökei egy incidenst az AED-hez eszkaláltak, az AED együttműködik az Azure szolgáltatási csapatokkal, hogy gyorsabb szakértői bevonást és naprakész válságkommunikációt és -kezelést tegyen lehetővé, 24x7 rendelkezésre állást biztosítva a gyorsabb mérséklés érdekében. Az Azure Rapid Response támogatási mérnökei az Azure Rapid Response megállapodás hatálya alá tartozó incidenseket az AED-hez eszkalálhatják. ○ <u>Vezényelt problémakezelés.</u> Az AED az ügyfél és az Azure szervizcsapatokkal együttműködve megakadályozza a kritikus ügyfél incidensek megismétlődését olyan célzott javítási elemekkel, amelyek fejlesztik az ügyfél infrastruktúrájának rugalmasságát és az Azure platform stabilitását, a zárt ciklusú 	

Szolgáltatás	Tervezés
<p>tapasztalatszerzés céljából. Az AED kiterjeszti az ügyfél Munkamegrendelésében hivatkozott szolgáltatási leírásban leírt gyökérelmezési (RCA) szolgáltatást. Ha az incidens lezárását követő hét (7) naptári napot megelőzően kifejezetten kéri, az AED strukturált elemzést végez az egyetlen incidens vagy az ügyfél termékeire és felhő-előfizetéseire korlátozott, más ügyfeleket nem érintő, összefüggő problémák sorozatának lehetséges okairól. Ilyenkor az ügyfél is felelős a Microsoft csapatával való együttműködésért és a szükséges dokumentumok biztosításáért, mint a naplófájlok, hálózati nyomkövetések vagy más diagnosztikai eredmények. RCA-k csak az ügyfél által kijelölt AED mérnök kérésére állnak rendelkezésre a gyártást befolyásoló incidensekre vonatkozóan. Az RCA-kat a kéréstől vagy az incidens enyhítésétől számított tíz (10) munkanapon belül nyújtják be, attól függően, hogy melyik következik be később.</p> <p>Üzleti eredmény felgyorsítása: Ezek a tevékenységek az Azure ökoszisztémában az ügyfelek üzleti céljait segítik, hogy felgyorsítsák az ügyfelek értékmegvalósítását a befektetés megtérülésének (ROI) javítása érdekében.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Proaktív szolgáltatásfejlesztési tervek teljesítése.</u> Az AED együttműködik az ügyféllel, hogy az Azure szervizcsapatokkal partnerségben a felmerülő trendek elemzése révén megoldja az ügyfelek aktuális kihívásait. Ez az elemzés számos területre összpontosíthat, beleértve az ügyfél megoldásának rugalmasságát, biztonságát, teljesítményét vagy költségoptimalizálását, és az ügyfél által végrehajtandó ajánlásokhoz vezethet. Az elemzés a fókuszának megfelelően olyan tevékenységekre is kiterjedhet, mint az incidens gyakorlatok, a kockázatos infrastruktúra mérséklése és a gyártás előtti tesztelés támogatása. Tizenkét hónapon belül két (2) szolgáltatásfejlesztési terv (SIP) kérhető. ○ <u>Támogatás az ügyfél kritikus projektjeihez.</u> Az AED együttműködik más, a Microsoft ügyfélhez igazodó szerepkörökkel és Azure mérnöki csapatokkal, hogy felgyorsítsa az értékmegvalósítást az összes Regisztrált előfizetés esetében, és biztosítsa, hogy az ügyfél kritikus projektjei a tervek szerint induljanak el azáltal, hogy minimalizálja a megfelelő Azure-témaszakértők bevonásához szükséges időt, lehetőség szerint megszüntesse a mérnöki akadályokat, és csökkentse az eszkalálódott incidensek enyhítéséhez szükséges időt. 	

Szolgáltatás	Tervezés
<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Meghajtó műveleti meglátások, valamint az ügyfélismeret és -szakértelem elmélyítése az Azure kézbesítési csapatokon keresztül.</u> Az összes Regisztrált előfizetés esetében az AED az Azure támogatói csapatoknak az ügyfél üzleti és műszaki igényeire vonatkozó képzést nyújt, hogy személyre szabott élményt nyújtson, amelynek célja az üzleti követelményeik teljesítése, az incidensek gyorsabb elhárítása és az ügyfél általános Azure-támogatási élményének javítása. ○ <u>Ügyfél-tanácsadási input.</u> A Microsoft számos kommunikációs csatornán keresztül biztosít lehetőséget arra, hogy az ügyfél szervezete az Azure funkciók és szolgáltatások fejlődésével kapcsolatos észrevételeket nyújtson be. A beérkező inputokat közvetlenül a Microsoft szolgáltatásmérnöki vezetése elé terjesztik. Az Azure ügyféltapasztalati (CXP) csapat koordinálja az inputadási lehetőségeket. Az AED szolgáltatás aktiválását követően a CXP-csapat a kijelölt ügyfél-sikerességi ügyfélreferensen keresztül párbeszédet kezdeményez az ügyfél szervezetével a kommunikációs csatornák kialakítása érdekében. <p>Kiterjesztett funkciók: Ezek a funkciók csak a fentiekben meghatározott Kiterjesztett funkciókkal rendelkező ügyfelekre korlátozódnak. Csak azok az ügyfelek jogosultak arra, hogy ezeket a funkciókat is megkapják, akik megfelelnek ennek a definíciónak, és akiket az ügyfél Munkamegrendelésében így jelöltek meg.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Platform monitorozás:</u> Az AED hasznosítja az ügyfél Azure elfoglalt területének ismeretét és a több mint 20 Azure-szolgáltatás belső telemetriáját, hogy a kapacitásra, teljesítményre (például késleltetésre), kapcsolódási képességre (például engedélyezési hibákra) vagy rendelkezésre állásra vonatkozó konkrét küszöbértékekkel rendelkező monitorokat konfiguráljon. Egyes Azure-szolgáltatások kizárhatók; az ügyfél az ügyfél-sikerességi ügyfélreferenstől (CSAM) vagy az AED-csapatától kérhet listát a lefedett szolgáltatásokról az indulás során. Az AED legfeljebb hét (7) kölcsönösen elfogadott „Monitorozási forгатókönyvre” terjed ki, amelyek az Azure-erőforrások egy adott műveletet vezérlő halmazaként vannak meghatározva. A monitorok és a beállított küszöbértékek a Microsoft Azure bizalmas telemetriáját hasznosítják, és nem kerülnek megosztásra 	

Szolgáltatás	Tervezés
<p>vagy közzétételre az ügyfél számára. Ezeket a forgatókönyveket az AED hatvan napos bevezetési időszaka alatt határozzák meg. Az ügyfélnek teljes mértékben részt kell vennie a meghatározási folyamatban, és az összes kért anyagot rendelkezésre kell bocsátania. A monitorok a bevezetési időszak végét követő 30 napon belül készen állnak a tesztelésre. Amint a monitorok általi tesztelés befejeződött, és a Microsoft jelzi az ügyfélnek, hogy a monitorok éles módban vannak, az AED 24/7-es lefedettséget biztosít a Microsoft által meghatározott küszöbérték alapján beindított monitorok kezelésére és osztályozására a fent meghatározott „Mérnöki irányítású kríziskezelés” funkció segítségével. Ha az ügyfél nem hozott létre támogatási esetet a Problémamegoldási támogatás („PRS”) igénybevitelével, amint azt az ügyfél Munkamegrendelésében hivatkozott szolgáltatás leírása az azonosított problémára vonatkozóan jelzi, akkor az AED csapat azt fogja kérni, hogy az ügyfél hozzon létre egy támogatási esetet a mérséklési erőfeszítések megkönnyítése érdekében.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Platformkiesés kezelése:</u> Az Azure által bejelentett leállítás alatt, amely egy több ügyfelet érintő leállítás, és amelyet az Azure portálon üzemszünetnek nyilvánítanak, az AED személyre szabott kommunikációt biztosít az előre meghatározott ügyfélkapcsolattartóknak, hogy folyamatos tájékoztatást kapjanak a helyzetről, és a rendelkezésre álló adatok alapján tisztában legyenek azzal, hogy a leállítás milyen hatással lehet rájuk. Az ügyfél kérésére az AED együttműködik az ügyféllel az olyan önmérséklő erőfeszítésekben, mint például adott esetben egy másik rendelkezésre állási zónára való átállás. ○ <u>Globális Know-Me támogatás a mérnöki kríziskezeléshez:</u> A fenti szakaszban meghatározott „Mérnöki kríziskezelés” funkció kibővített globális, ügyfelekhez igazított lefedettsége lehetővé teszi a személyre szabottabb és következetesebb élményt az elsődleges munkaidőn kívül is. Ez a kibővített szolgáltatás adott esetben más szolgáltatásokra is kiterjeszhető. A „Know-me” az ügyfél üzleti kontextusának és környezetének ismerete, amelynek célja az incidensek gyorsabb mérséklése és az ügyfél általános Azure támogatási élményének javítása. <p>Előfeltételek és vélelmek</p>	

Szolgáltatás	Tervezés
<p>Az ügyfél Munkamegrendelésében meghatározott előfeltételek és vélelmek mellett a jelen Mellékletben meghatározott Szolgáltatások Microsoft általi nyújtása a következő előfeltételeken és vélelmeken alapul:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Az AED-szolgáltatások Microsoft általi teljesítése az ügyfél együttműködésétől, aktív részvételétől és a kijelölt feladatok időben történő elvégzésétől függ. ○ Az ügyfél a jelen Melléklet teljes időtartama alatt fenntartja a Microsoft Nagyvállalati Támogatás szolgáltatási terv és az Azure Rapid Response megállapodás aktív állapotát. <p>A szolgáltatás jellemzői és nyújtása</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Az összes funkció csak angol nyelven érhető el. ○ A teljesítés távoli teljesítés lesz, hacsak írásban másként nem állapodtak meg. Ha kölcsönösen megállapodott a helyszíni látogatásokban, azonban nem fizetett érték előzetesen, akkor a Microsoft ki fogja számlázni az ügyfélnek az utazás és szállás észszerű mértékű költségeit. <p>Szolgáltatási korlátozások és kizárások</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ha egy incidens nem az ügyfél szervezetére korlátozódik, hanem az Azure-környezet nagyobb részét érinti, a szolgáltatásmérnöki erőforrások nem lesznek képesek a szolgáltatás helyreállításának rangsorolására. ○ Az AED lefedettség nem terjed ki a helyszíni technológiákra, a felhasználói eszközökre, a Microsoft ügyfélszoftvekre, valamint az azonosítási és hitelesítési technológiákra. <p>Szolgáltatás megfelelése és hatóköre</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Az ügyfélnek a jelen Mellékletben leírt AED-szolgáltatásra való jogosultsága a Munkamegrendelésben és a jelen Mellékletben foglalt feltételeknek és kikötéseknek való megfeleléshez kötött. ○ Az AED-szolgáltatások célja, hogy támogassák az ügyfél által a Regisztrált előfizetések használatát. A Microsoft kizárólag az ügyfél belső üzleti céljaira nyújtja ezeket a Szolgáltatásokat. A Microsoft ezeket a Szolgáltatásokat nem az ügyfél ügyfelei számára nyújtja. ○ Nem nyújtunk támogatást semmilyen nem Microsoft kódhoz vagy olyan kódhoz, amelyet a Microsoft, az ügyfél vagy egy harmadik fél szállítója tesztre szabott. <p>*A B. függelékben található táblázat a különböző ügyféltípusokra vonatkozó szolgáltatásokat és díjakat mutatja be.</p>	

Szolgáltatás	Tervezés
<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft kiberbiztonsági incidens-válaszadás (MSCIR) <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft kiberbiztonsági incidens-válaszadás („MSCIR“): Globális vizsgálatot és útmutatást nyújt a kibertámadás kiterjedésének értékeléséhez, a rugalmasság kiépítéséhez és a potenciális kibertámadások elleni védelemhez. Ezek a szolgáltatások segítenek csökkenteni a célzott kibertámadások kockázatát, és jobban mérsékelni a biztonsági krízis okozta károkat. Az MSCIR szolgáltatást a meglévő egységes támogatási megállapodáshoz külön kiegészítő szolgáltatásként kell megvásárolni, mivel az nem része az Egységesített Nagyvállalati alapszintű csomagnak. Az incidens idején a Microsoft együttműködik az Ügyféllel a kibertámadás kezelésének és kezelésének konkrét terjedelmének meghatározása érdekében. Bizonyos sürgős körülmények között az Ügyfél kérheti és felhatalmazhatja a Microsoftot az MSCIR-szolgáltatás nyújtásának megkezdésére az MSCIR-szolgáltatás („MSCIR-szerződés”) megvásárlása vagy terjedelmének meghatározása előtt. Az ellenkező értelmű rendelkezésektől függetlenül, ha az Ügyfél felhatalmazza a Microsoftot a munka megkezdésére az MSCIR szerződés megkötése előtt, az Ügyfél vállalja, hogy (a) megtesz minden olyan intézkedést, amely észszerűen szükséges az MSCIR szerződés lehető leggyorsabb végrehajtásához, (b) teljes mértékben felelős marad és vállalja, hogy az MSCIR szerződés megkötése előtt nyújtott szolgáltatásokért a Microsoft által kiszámlázott módon fizet, és (c) a Microsoft nem vállal felelősséget az engedélyezett munkával kapcsolatos, az aláírás előtt bekövetkező tevékenységekért vagy mulasztásokért, és az Ügyfél vállalja az összes kapcsolódó kockázatot. Az MSCIR-megbízásokkal kapcsolatos további információk (pl. árképzés és munkaköri leírás) vagy a proaktív ajánlatokkal kapcsolatos információk az Ön ügyfél-sikerességi ügyfélreferensétől (CSAM) érhetők el. 	+

+ - *Megvásárolható kiegészítő szolgáltatás.*

+¹ - *További megvásárolható szolgáltatások a maximálisan meghatározott mennyiségig.*

2.5 Többországos Támogatás

Többországos Támogatási Szolgáltatások Áttekintése

A Többországos Támogatás különböző támogatási helyszíneken nyújt segítséget, ahogyan azt a vonatkozó munkamegrendelés(ek)ben felvázolták. Az alábbiakban a több országra kiterjedő támogatás struktúráját ismertetjük:

- **Állomás:** Ez azt a Támogatási Helyet jelenti, ahol Ön regisztrált az Alap Microsoft Egyesített Támogatásra a Munkamegrendelésében.
- **Alsóbb szintű:** Ez a Munkamegrendelésében meg, az Állomás támogatási helytől különböző olyan Támogatási Hely, ahol Ön az adott hely vonatkozásában megvett szolgáltatások alapján a Microsoft Egyesített Nagyvállalati Támogatás szolgáltatások igénybe vételére jogosult.

A Vásárlás módja

Ez a dokumentum ismerteti az elérhető Többországos Támogatás szolgáltatásokat. A konkrét szolgáltatásokat és azok mennyiségét, ha van ilyen, a vonatkozó Munkamegrendelés Támogatási Helyenként részletezi.

Az itt leírt szolgáltatásokat az Ön által kijelölt Támogatási Hely(ek)re az Állomás Munkamegrendelésének megfelelően lehet eljuttatni, és adott esetben az Állomás által kiosztva. Ez a Microsoft Egyesített Nagyvállalati Támogatással kötött megállapodás része, a következő módosításokkal:

- **Alapszintű Csomag Szolgáltatások:** Eltérő rendelkezés hiányában az Alapszintű Csomag Szolgáltatások (amelyeket „✓” jellel jelöltek) elérhetők lesznek a kijelölt Támogatási Helyén vagy ahogy azokat a Támogatási Hely(ek)re az Állomás kiosztja az Állomás Munkamegrendelésén.
- **Reaktív Szolgáltatások:** Ezek a szolgáltatások távolról nyújthatók az Állomást is magában foglaló és azon kívüli helyszíneken.

A választható szolgáltatások (a fenti támogatási táblázatokban "+"-val jelölve) elérhetősége a következő:

- **Proaktív szolgáltatások:**
 - Proaktív szolgáltatások nyújthatók, amelyek mennyisége a Munkamegrendelésen szerepel, és a Munkamegrendelésben megjelölt Támogatási Hely(ek)en állnak rendelkezésre.
 - Az Adómentesség helyére vonatkozó proaktív szolgáltatások az adott lefelé irányuló megállapodásra vonatkozó Munkarendelésben kerülnek meghatározásra.
 - **Támogatási Technológiai Tanácsadó (STA):** Az STA szolgáltatások elérhetők lesznek a Munkamegrendelőjében kijelölt Támogatási Hely(ek)en,
- **Karbantartási Szolgáltatások – Kiváltó Ok Elemzése:** A megvásárolt Szolgáltatások a kijelölt Támogatási Hely(ek)en található személyzet számára lesznek elérhetők.
- **Kibővített megoldások:** Minden bővített megoldás, az elérhetőségtől függően, megvásárolható használatra vagy az Állomáson vagy az Alsóbb szintű Támogatási Helyeken. Egyéb korlátozások is alkalmazhatók.
- **Egyéb vásárolt támogatási szolgáltatások:** Ezek a Munkamegrendelésben kijelölt Támogatási hely(ek)en lesznek elérhetők.

Többországos Támogatás Kiegészítő Feltételek

A jelen dokumentumban és a Munkamegrendelésében ismertetett feltételek mellett szolgáltatásaink nyújtása az alábbi előfeltételeken és vélelmeken alapul:

- **Távoli proaktív szolgáltatások:** Megengedhetjük, hogy a nem kijelölt támogatási helyén (helyein) dolgozó munkatársai részesüljenek egy konkrét támogatási helyhez kijelölt olyan távoli Proaktív Szolgáltatásokban, amelyeket az Állomás vagy egy Alsóbb szintű Támogatási Hely vonatkozásában megvásároltak és a Munkamegrendelésben meghatároztak. A Microsoft fenntartja a jogot az ilyen részesülés engedélyezésére.
- **Proaktív Jóváírások cseréje:** A Proaktív Jóváírások csak a Munkamegrendelésében felsorolt Állomás és az Alsóbb szintű Támogatási Hely között válthatók át, a jelzettek kivételével. Minden átváltást az adott Támogatási Helyre vonatkozó Proaktív Jóváírásokra irányadó aktuális pénznem és árfolyam alapján kell lefolytatni. Az aktuális árfolyamokat a Microsoft képviselő tudja megadni. A töredék Proaktív Jóváírásokból eredő átváltásokat a legközelebbi egységre kell kerekíteni. A Proaktív Jóváírások nem válthatók át Kivételi országokba vagy Kivételi országokból.

- **Adózási kötelezettségek:** Az Ügyfél fog felelni kizárólagosan bármely olyan adózási kötelezettségért, amely a megvásárolt támogatási szolgáltatások Állomás és Alsóbb szintű Támogatási Hely(ek) közötti elosztása vagy átváltása miatt merül fel.
- **Szolgáltatás módosítása vagy cseréje:** A munkamegrendelés időtartama alatt a szolgáltatások bármilyen módosítása vagy cseréje írásbeli megállapodást igényelhet.
- **Egységes számlázási rendszer és megosztott számlázás:** Ezeket a funkciókat úgy terveztük meg, hogy ügyfeleink számára nagyobb rugalmasságot, kényelmet és ellenőrzést biztosítsunk tranzakcióik felett. Az egységes számlázási rendszerünk növeli a számlázási és adózási folyamat hatékonyságát és pontosságát. Ugyanakkor a megosztott számlázási funkció lehetővé teszi, hogy a tranzakciókat több számlára osszuk fel különböző kritériumok, például a termék típusa, a szállítási dátum vagy az ügyfél tartózkodási helye alapján.

2.6 Kiegészítő feltételek

Az Egységesített Támogatási Szolgáltatások előfeltételei és vélelmei

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

- **Alapszintű Csomag Reaktív Szolgáltatásai:** Ezen szolgáltatások nyújtása távoli üzemmódban a kijelölt támogatói kapcsolattartók helyén (helyein) történik. Minden egyéb szolgáltatás nyújtására távolról kerül sor az Ön Munkamegrendelésében megnevezett országbeli telephelyei számára, kivéve, ha írásban másként határoztuk meg.
- **A szolgáltatások nyelve:** A báziscsomag-reaktív szolgáltatások nyújtása angol nyelven és - amennyiben elérhető - az Ön által beszélt nyelven történik. Az összes egyéb szolgáltatás nyújtására a Microsoft Szolgáltatások Üzletág szolgáltatásnyújtási telephelyén használt beszélt nyelven vagy angolul kerül sor, kivéve, ha írásban ettől eltérően állapodunk meg.
- **Támogatott termékek:** Támogatást nyújtunk a kereskedelmi forgalomban megjelent összes változatra, az általánosan elérhető Microsoft-szoftverekre és online szolgáltatási termékekre, amelyeket megvásárolt. Ez a bejelentett licenc-igénylések és megállapodásokon és/vagy Munkamegrendelése A. mellékletén található számlázási fiók azonosítón alapul, amelyek a Microsoft által bizonyos időnként kiadott Termékfeltételeknek megfelelően azonosíthatók.
- **Kísérleti-, kibocsátás előtti és béta-termékek:** A Támogatási szolgáltatások időről időre tartalmazhatnak előzetes, béta vagy egyéb kísérleti szolgáltatási ajánlatokat, amelyeket a Microsoft opcionális értékelésre kínál (mindegyik „Kísérleti termékek”). A Kísérleti termékekben való részesedése választható, és a Microsoft Termékfeltételekben foglalt, a Megállapodásba már beépített Szakmai szolgáltatási feltételek, valamint a Kísérleti termékekre vonatkozó további feltételek szerint biztosított. Nem minden Kísérleti termék lesz elérhető minden helyen.
- **A szolgáltatás használata:** Minden szolgáltatás, ideértve egy Támogatási Munkamegrendelés részeként és Tartama alatt megvásárolt kiegészítő szolgáltatásokat is, elveszik, ha nem veszik igénybe az adott Munkamegrendelés Tartama alatt.
- **A szolgáltatások ütemezése:** A szolgáltatások ütemezése az erőforrások rendelkezésre állásától függ, a workshopok pedig lemondhatók, ha a workshopra jelentkezők száma nem éri el a minimális regisztrációs szintet.
- **Távoli hozzáférés:** 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.

- **Ügyfeladatok:** Egyes szolgáltatások esetén az Ön ügyfeladatait tárolnunk kell, fel kell dolgoznunk és el kell érünk. E tevékenységeink során a Microsoft által jóváhagyott olyan technológiákat használunk, amelyek összhangban állnak adatvédelmi irányelveinkkel és folyamatainkkal. Ön tudomásul veszi és elfogadja, hogy ha Ön azt kéri, hogy ne a Microsoft által jóváhagyott technológiákat használjunk, akkor kizárólag Ön lesz a felelős az Ön ügyfeladatainak sértetlenségéért és biztonságáért, és a Microsoft nem vállal felelősséget a nem a Microsoft által jóváhagyott technológiák használatával kapcsolatban.
- **Lemondási szabályzat:** Ha egy korábban tervezett szolgáltatás lemondását kéri, azt legalább 14 nappal korábban kell megtennie, hogy adott esetben teljes visszatérítést kapjon. A 6-13 nappal korábban történő lemondás esetén a szolgáltatás költségének 50%-a kerül felszámításra. Az 5 nappal vagy ennél rövidebb idővel előre történő lemondás esetén a szolgáltatás teljes költsége (100%) fizetendő.
- **Kiegészítő szolgáltatások:** Amikor kiegészítő szolgáltatásokat vásárol meg, akkor szükség lehet a siker- és szolgáltatásnyújtás-kezelésbefoglalására, hogy teljesíthessük a szolgáltatás biztosítását. Nem minden további szolgáltatás érhető el minden országban. Részletes tájékoztatást a szolgáltatásnyújtási erőforrástól kaphat.
- **Szolgáltatáscsere:** 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 forrásával.
- **Kódra vonatkozó hozzáférés:** 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.
- **Reaktív Szolgáltatások:** A Reaktív szolgáltatások nyújtása során a Microsoft nem biztosít semmilyen kódot, kivéve a mintakódot. Ön vállalja a Microsoft által a támogatási szolgáltatások teljesítése során biztosított kódok végrehajtásával kapcsolatos összes kockázatot, és felel a Microsoft által a támogatási szolgáltatások teljes vagy részleges teljesítése során az Ön Microsoft-környezetében vagy bármely más üzembe helyezés során biztosított kódokkal kapcsolatos összes tesztelésért, ellenőrzésért, minőségbiztosításért, jogi, szabályozási vagy szabványoknak való megfelelésért, karbantartásért, telepítésért és egyéb gyakorlatért.
- **Platformokra vonatkozó követelmények:** A megvásárolt szolgáltatásokra platformokra vonatkozó minimális követelmények lehetnek érvényesek.
- **Szolgáltatás teljesítése:** A szolgáltatások nem ruházhatók át az Ön ügyfeleire. Ha kölcsönösen megállapodott a helyszíni látogatásokban, azonban nem fizetett érték előzetesen, akkor ki fogjuk számlázni Önnek az utazás és szállás ésszerű mértékű költségeit.
- **GitHub támogatási szolgáltatások:** Ezeket a GitHub, Inc. biztosítja, amely a Microsoft Corporation kizárólagos tulajdonában lévő leányvállalata. A Munkamegrendelésében leírtaktól függetlenül a GitHub Adatvédelmi nyilatkozata és a GitHub Adatvédelmi kiegészítése és biztonsági melléklete (vonatkozik a GitHub támogatási szolgáltatások Ön általi beszerzésére).
- **Felhasználói kommunikáció:** Ön elfogadja, hogy a felhasználóknak érvényes és aktív vállalati e-mail címre információkat küldhetünk a termékekkel és funkciókkal kapcsolatban biztonsági frissítések, hírlevelek, blogok, biztonsági tájékoztatók, szolgáltatási közlemények és hasonló dokumentációk formájában. A felhasználóknak rendelkezniük kell a megfelelő mechanizmussal az ilyen kommunikációk elutasításához.
- **További előfeltételek és vélelmek:** Ezeket a vonatkozó mellékletek tartalmazhatják.

2.7 Az Ön kötelezettségei

Az Ön kötelezettségei:

A vonatkozó mellékletekben meghatározottakon túlmenően az Ön kötelezettségei a következők. Ennek elmulasztása a szolgáltatás késedelmét eredményezheti:

- **Támogatási szolgáltatások adminisztrátora:** Ön kijelöl egy megnevezett támogatási szolgáltatási adminisztrátort, aki vezeti a csapatát és irányítja az összes támogatási tevékenységet, beleértve a támogatási incidensekre vonatkozó kérelmek hozzánk történő benyújtásának belső folyamatait.
- **Többszágos Támogatási Szolgáltatások:** Ha Többszágos Támogatási Szolgáltatásokat vásárol, Ön kijelöli egy megnevezett támogatási szolgáltatásnyújtási adminisztrátort az Állomás Támogatási Helye tekintetében. Ez a személy vezeti a helyi csapatot, és kezeli az összes helyi támogatási tevékenységet, beleértve a támogatási incidensekre vonatkozó kérelmek hozzánk történő benyújtásának belső folyamatait. Előfordulhat, hogy Ön köteles lehet kijelölni egy megnevezett támogatási szolgáltatásnyújtási adminisztrátort egyéb Támogatási Helyek vonatkozásában.
- **Reaktív támogatási kapcsolattartók:** Megnevezett reaktív támogatási kapcsolattartókat is kijelölhet szükség szerint, akik létrehozzák a támogatási kérelmeket a Microsoft támogatási webhelyén vagy telefonon való bejelentést követően. A felhőalapú szolgáltatások adminisztrátorai szintén beküldhetik a felhőre vonatkozó támogatási kérelmeket a vonatkozó támogatási portálokon keresztül.
- **Online szolgáltatásokra vonatkozó támogatási kérelmek:** A felhőalapú szolgáltatásokhoz a felhőalapú szolgáltatások adminisztrátorainak a megfelelő online szolgáltatási támogatási portálon keresztül kell támogatási kérelmeket benyújtaniuk.
- **Szolgáltatási kérelmek benyújtása:** A szolgáltatási kérelmek beküldésekor a reaktív támogatási kapcsolattartóknak tisztában kell lenniük a felmerült probléma alapvető jellegével, és képesnek kell lenniük annak reprodukálására. Ez segít a Microsoftnak a hiba feltárásában és megoldásában. Ezeknek a kapcsolattartóknak szintén ismerniük kell a támogatott Microsoft-termékeket és az Ön Microsoft-környezetét, hogy segíthessenek a rendszert érintő problémák megoldásában, és hogy segíthessék a Microsoftot a szolgáltatási kérelmek elemzésében és teljesítésében.
- **A probléma meghatározása és megoldása:** Szolgáltatási kérelem benyújtása esetén előfordulhat, hogy az Ön reaktív támogatói kapcsolattartójának problémameghatározást és korrekciós feladatokat kell végeznie, amennyiben vállalatunk erre kéri. Ilyen lehet a hálózati nyomkövetés, az előforduló hibaüzenetek rögzítése, a konfigurációs adatok összegyűjtése, a termék konfigurációjának módosítása, a szoftverek új verzióinak telepítése, új összetevők telepítése, illetve a folyamatok módosítása.
- **Szolgáltatástervezés:** Ön vállalja, hogy együttműködik velünk a szolgáltatások igénybevételének tervezésében, az Ön által megvásárolt szolgáltatások alapján.
- **Kapcsolattartók frissítései:** Ön vállalja, hogy értesít bennünket, ha bármilyen változás következik be az Ön Munkamegrendelésében nevesített kijelölt kapcsolattartókban.
- **Adatkezelés:** Ön a felelős adatainak biztonsági mentéséért és a súlyos hibák miatt elveszett vagy módosult fájljainak helyreállításáért. Önnek kell továbbá a szoftver és az adatok integritásának és biztonságát biztosító szükséges eljárásokat végrehajtania.
- **Visszajelzés:** Amikor csak lehetséges, Ön vállalja, hogy válaszol az ügyfelek elégedettségét kutató mindazon felmérésekre, amelyeket mi a szolgáltatásokat illetően időnként eljuttatunk Önhöz.
- **Költségek:** Ön köteles megtéríteni az Ön alkalmazottainak, illetve vállalkozóinak esetében felmerülő összes utazási költséget és egyéb kiadást.

- **További kötelezettségek:** Szolgáltatásnyújtási Referense megkérheti arra, hogy az Ön által megvásárolt szolgáltatásra specifikus egyéb felelősségi köröket is ellásson.
- **Felhőszolgáltatások:** Ha felhőszolgáltatásokat alkalmaz ennek a támogatásnak a részeként, akkor vagy meg kell vásárolnia vagy rendelkeznie kell élő előfizetéssel vagy adattervvel a kapcsolódó online szolgáltatásokra vonatkozóan.
- **Proaktív szolgáltatási kérelmek:** Ön vállalja, hogy a megfelelő Munkamegrendelés lejáratának dátuma előtt legalább 60 nappal proaktív szolgáltatásokra és fejlett szolgáltatásokra és megoldásokra vonatkozó kérést küld el az összes szükséges/alkalmazandó adattal együtt.
- **Hozzáférés:** Ön vállalja, hogy az Ön belső rendszereihez és diagnosztikai eszközeihez való hozzáférése túl megfelelő telefonos és szélessávú internetes kapcsolatot is biztosít szolgáltatásnyújtási csapatunknak, amikor annak az Ön telephelyén kell munkát végeznie.

A. függelék: Súlyossági típusok táblázatai

Ez a függelék egy sor táblázatot tartalmaz, amelyek vizuálisan bemutatják az incidensek súlyossági típusait és szintjeit. Felhívjuk figyelmét, hogy ezek a diagramok kiegészítő jellegűek, és arra szolgálnak, hogy további betekintést nyújtsanak az incidensek súlyossági szintjeibe. A téma átfogó megértéséhez a fő szöveggel együtt kell használni őket.

Reaktív támogatás - incidensek súlyossági típusai

A problémamegoldó támogatáshoz lásd az alábbi táblázatban szereplő súlyossági helyzeteket:

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<p>1. súlyosság</p> <p>Kritikus üzleti rendszer leállt:</p> <p>Az üzlet veszélyben. A kritikus alkalmazás vagy megoldás teljes elvesztése.</p> <p>Azonnali intézkedést igényel</p>	<p>Azure-összetevők¹ -</p> <p>Első visszahívás legfeljebb 15 percen belül</p> <p>Minden egyéb termék és szolgáltatás - Első visszahívás legfeljebb egy órán belül</p> <p>Eszkalációs erőforrást² rendelünk hozzá</p> <p>Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában³</p> <p>A probléma gyors eszkalálása a Microsofton belül a termékekkel foglalkozó csapatoknak</p> <p>Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése</p>	<p>A felsőszintű vállalatvezetői értesítése, az általunk kérték szerint</p> <p>Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz³</p> <p>Gyors elérés és válaszadás</p> <p>Telefonon vagy interneten át érkezhetszérés</p>
<p>A. súlyosság</p> <p>Kritikus üzleti rendszer károsodott:</p>	<p>Első visszahívás legfeljebb egy órán belül</p> <p>Kritikus helyzet áttekintése²</p>	<p>Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz³</p>

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<p>A szolgáltatások jelentős mértékű elvesztése vagy minőségük jelentős romlása</p> <p>Egy órán belüli intézkedést igényel</p>	<p>Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában²</p>	<p>Gyors elérés és válaszadás</p> <p>Telefonon vagy interneten át érkezhethet kérés</p>
<p>B. súlyosság</p> <p>Mérsékeltén érinti az üzletvitelt:</p> <p>A szolgáltatások elviselhető mértékű elvesztése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka ésszerű, bár rosszabb keretek között, de folytatható</p> <p>Két munkaórán⁴ belüli intézkedést igényel</p>	<p>Első visszahívás legfeljebb két órán belül</p> <p>Munkavégzés csak munkaidőben⁴</p>	<p>A Microsofténak megfelelő erőforrások biztosítása</p> <p>A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése négy munkaórán belül</p> <p>Telefonon vagy interneten át érkezhethet kérés</p>
<p>C. súlyosság</p> <p>Kiseb mértékben érinti az üzletvitelt:</p> <p>Lényegében működőképes, a szolgáltatások kisebb romlása mellett vagy azok romlása nélkül</p> <p>Négy munkaórán⁴ belüli intézkedést igényel</p>	<p>Első visszahívás legfeljebb négy órán belül</p> <p>Munkavégzés csak munkaidőben⁴</p>	<p>Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelősére vonatkozóan</p> <p>Reagálás 24 órán belül</p> <p>Telefonon vagy interneten át érkezhethet kérés</p>

¹ Az Azure-összetevőkre megadott válaszütem nem vonatkozik a következőkre: Azure StorSimple, GitHub AE, Azure kommunikációs szolgáltatások vagy számlázási és előfizetés kezelése.

² Az eszkalációs erőforrások az esetek kezelésével, eszkalációval, erőforrások biztosításával és koordinációval segítik a problémák azonnali megoldását.

³ Előfordulhat, hogy csökkentenünk kell a súlyossági szintet, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni ahhoz, hogy folytatni tudjuk a problémamegoldást.

⁴ 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.

Egységesített kibővített válaszadás - incidensek súlyossági típusai

A problémamegoldó támogatáshoz lásd az alábbi táblázatban szereplő súlyossági helyzeteket:

Egységesített bővített válasz súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
1. súlyosság	Azure-összetevők ¹	-
Kritikus üzleti rendszer leállt:	Első visszahívás legfeljebb 15 percen belül	A felsőszintű vállalatvezetői értesítése, az általunk kérték szerint
Az üzlet veszélyben. A kritikus alkalmazás vagy megoldás teljes elvesztése.	Minden egyéb termék és szolgáltatás - Első visszahívás legfeljebb 30 percen belül	Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz ³
Azonnali intézkedést igényel	Vezető incidenskezelő ² automatikusan kijelölve	Gyors elérés és válaszadás
	Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában ³	Telefonon vagy interneten át érkező kérés
	A probléma gyors eszkalálása a Microsofton belül a termékekkel foglalkozó csapatoknak	
	Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése	
A. súlyosság	Első visszahívás legfeljebb 30 percen belül	Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz ³
Kritikus üzleti rendszer károsodott:	Vezető incidenskezelő automatikusan ² kijelölve	Gyors elérés és válaszadás
A szolgáltatások jelentős mértékű elvesztése vagy minőségük jelentős romlása	Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában ²	Telefonon vagy interneten át érkező kérés

30 percen belüli intézkedést igényel

¹ Az ügyfél Azure összetevőivel kapcsolatos felsorolt válaszdíj nem vonatkozik a következőkre: USA kormányzati felhők, Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, tesztbázis M365-höz, Microsoft Mesh vagy univerzális nyomtatás.

² A Kibővített incidenskezelő erőforrások az esetek kezelésével, eskalációval, erőforrások biztosításával és koordinációval segítik a problémák azonnali megoldását.

³ Előfordulhat, hogy a Microsoftnak csökkentenie kell a súlyossági szintet, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni ahhoz, hogy a Microsoft folytatni tudja a problémamegoldást.

Rapid Response – incidensek súlyossági típusai

A problémamegoldási támogatáshoz lásd az alábbi táblázatban szereplő súlyossági helyzeteket:

Rapid Response súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<p>1. súlyosság</p> <p>Kritikus üzleti rendszer leállt:</p> <p>Az üzlet veszélyben. A kritikus alkalmazás vagy megoldás teljes elvesztése</p> <p>Az alapvető üzleti folyamat elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható</p> <p>15 percen belüli intézkedést igényel</p>	<p>Első visszahívás legfeljebb 15 percen belül</p> <p>Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában¹</p> <p>A Microsoft tapasztalt szakértőinek elérése²</p> <p>A probléma gyors eskalálása a Microsofton belül a felhőszolgáltatások működtetésével foglalkozó csapatoknak</p>	<p>A felsőszintű vállalatvezetői értesítése, az általunk kérték szerint</p> <p>Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz¹</p> <p>Gyors elérés és válaszadás</p>
<p>A. súlyosság</p> <p>Kritikus üzleti rendszer károsodott:</p> <p>A szolgáltatások jelentős mértékű elvesztése vagy minőségük jelentős romlása</p>	<p>Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése</p>	

¹ Előfordulhat, hogy a Microsoftnak csökkentenie kell a heti 7 napos, napi 24 órás rendelkezésre állást, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni annak elősegítéséhez, hogy a Microsoft folytatni tudja a problémamegoldást

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

Azure Eseménykezelés – incidensek súlyossági típusai

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

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<p>1. súlyosság</p> <p>Kritikus üzleti rendszer leállt:</p> <p>Az üzlet veszélyben. A kritikus alkalmazás vagy megoldás teljes elvesztése</p> <p>Az alapvető üzleti folyamat elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható</p> <p>15 percen belüli intézkedést igényel</p>	<p>Első visszahívás legfeljebb 15 percen belül és a probléma gyors eskalálása a Microsofton belül²</p> <p>Eskalációs erőforrást rendelünk hozzá legfeljebb 30 percen belül.</p> <p>Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában¹</p> <p>Elérheti a Microsoft tapasztalt szakértőit, és gyorsan eskalálható a probléma a Microsoft termékcsapatai felé</p> <p>Olyan támogatási mérnökök bevonása, akik ismerik az Ön megoldás-konfigurációját. Adott esetben ezek a mérnökök segíthetik és leegyszerűsíthetik az incidenskezelési folyamatot</p> <p>Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése</p>	<p>A felsőszintű vállalatvezetői értesítése, az általunk kértek szerint</p> <p>Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz¹</p> <p>Gyors elérés és válaszadás</p>
<p>A. súlyosság</p> <p>Kritikus üzleti rendszer károsodott:</p> <p>A szolgáltatások jelentős mértékű elvesztése vagy minőségük jelentős romlása</p>	<p>Elérheti a Microsoft tapasztalt szakértőit, és gyorsan eskalálható a probléma a Microsoft termékcsapatai felé</p> <p>Olyan támogatási mérnökök bevonása, akik ismerik az Ön megoldás-konfigurációját. Adott esetben ezek a mérnökök segíthetik és leegyszerűsíthetik az incidenskezelési folyamatot</p> <p>Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése</p>	

¹ Előfordulhat, hogy a Microsoftnak csökkentenie kell a 24x7 rendelkezésre állást, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni annak elősegítéséhez, hogy folytathatja a problémamegoldást.

² Az AEM Támogatási szolgáltatások csak angol nyelven érhetők el.

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

B. függelék: Sikermenedzsment szolgáltatások

Ez a függelék egy sor táblázatot tartalmaz, amelyek vizuálisan bemutatják a Sikerkezelési szolgáltatások pilléreit, tevékenységeit és eredményeit.

Sikermenedzsment szolgáltatások

- A sikermenedzsment-szolgáltatások a megállapodás részét képezik, hacsak a jelen dokumentumban vagy a munkamegrendelésben másként nem szerepel.
- A Sikermenedzsment szolgáltatásokat digitálisan és ügyfél-sikerességi ügyfélreferens útján nyújtjuk.
- Ezek az erőforrások akár távolról, akár az Ön telephelyén működhetnek, és kéz a kézben dolgoznak Önnel az alábbi tevékenységek megvalósítása érdekében:

Pillérek	Tevékenységek	Tevékenység leírása
<p>Megoldás-állapotfelügyelet: A cél az, hogy segítsük Önt abban, hogy a lehető legtöbbet hozza ki Microsoft felhőbefektetéseiből azáltal, hogy biztosítjuk, hogy azok egészségesek, optimalizáltak és rugalmasak legyenek. Az Ügyfél-állapotfelügyeleti program kezelésén keresztül együttműködünk Önnel, hogy olyan intézkedéseket és ajánlásokat tervezzünk és hajtsunk végre, amelyek javítják Microsoft felhőmegoldásainak működési állapotát. Problémakezelési szakértelmünkkel segítünk Önnek azonosítani és megoldani a felhő teljesítményét és megbízhatóságát befolyásoló visszatérő problémákat. Rendszerese tevékenységekkel segítünk Önnek a felkészülni a katasztrófa elleni védelemre is, hogy segítsünk felkészülni az üzleti működését megzavaró nagyobb incidensekre és kiesésekre.</p> <p>Javasoljuk továbbá, hogy vonjon be minket a rugalmasság és a biztonság felülvizsgálatába, hogy segítsünk Önnek azonosítani és kezelni a felhőre támaszkodó kritikus üzleti funkciói rugalmasságának és biztonságának javítási lehetőségeit.</p>	Ügyfél-állapotfelügyeleti program kezelése	Javítsa és gyorsítsa fel az ügyfél-állapotfelügyeletet az egyszerűsítésre és a működési kiválóságra összpontosítva.
	Problémakezelés	Azonosítsa a kritikus problémákat és válaszoljon rájuk, hozzon létre és/vagy generáljon meglátásokat, javasoljon megfelelő javítást
	Proaktív rugalmasság	A rugalmasság javítása, azaz a rendszer hibák elviselésére és gyors helyreállítására való képessége, az ügyfelekre és az üzleti eredményekre gyakorolt hatás minimalizálása
	Proaktív biztonság	A biztonság és a megfelelés javítása a Microsoft biztonsági megoldásainak bevezetésével.
	Katasztrófára való felkészültség	Az ügyfelek válsághelyzetekre való felkészülésének biztosítása és a Microsoft csapatának összehangolása

<p>Adaptáció és tervezés: Segítünk a szervezetét átalakító felhőtechnológiák tervezésében és bevezetésében. Sikeres programkezelő-szolgáltatásokat nyújtunk, amelyek segítenek technológiai és üzleti céljainak elérésében. Segítünk felgyorsítani a Microsoft felhőtechnológiák bevezetését, elfogadását és értékmegvalósítását.</p> <p>Segítünk továbbá a Microsoft felhőalapú beruházásainak állapotának javításában az ügyfél-állapotfelügyeleti program kezelési szolgáltatások révén. Technológia-optimalizálási szolgáltatások révén segítünk Önnek azonosítani a felhő- és szoftverkiadások csökkentésének lehetőségeit.</p> <p>Technológiai és biztonsági frissítéseken keresztül tájékoztatjuk Önt a fontos termék-, biztonsági, szolgáltatás- és funkciófrissítésekről. Életciklus-kezelési szolgáltatásokon keresztül irányítjuk Önt, és segítünk megoldani az életciklus vége által előidézett technológiai problémákat.</p>	Sikeres programkezelés	Kapcsolatirányítás és a folyamatos ügyfélkapcsolati tervezés folyamatos összehangolása, összehangolása és az ügyfél-sikertervekben meghatározott ügyféleredmények/-érték validálása.
	A technológia optimalizálása	Az ügyfelek beruházásainak maximalizálása felhőoptimalizálás révén
	Technológiai és biztonsági frissítések	A felhőbefektetések és az infrastruktúra folyamatos frissítése a legújabb frissítésekkel
	Életciklus-kezelési szolgáltatások	Biztosítja, hogy az ügyfelek naprakész életciklus-kezelési tervvel rendelkezzenek
<p>Vezetői partnerség: Partnerként dolgozunk Önnel, megosztva a felelősséget és a Microsoft-beruházások hasznát. Erős kapcsolatokat építünk ki az Ön és a mi vezetőink között, hogy megértsük céljait és támogassuk sikeres programjait. Olyan szolgáltatásokat kínálunk, amelyek a Microsoft felhőtechnológiáinak felhasználásával segítenek tervezni és konkrét eredményeket elérni. Segítünk gyorsabban beindulni, a lehető legtöbbet kihozni a felhőmegoldásokból, és nagyobb értéket elérni a Microsoftból.</p>	Ügyfélkapcsolat-kezelés	Zökkenőmentes, sikeres kapcsolat az ügyfél és a Microsoft között

© 2024 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.