

Microsoft Egységesített Nagyvállalati Támogatási Szolgáltatások leírása (USSD)

2022. szeptember

Tartalomjegyzék

1	A jelen dokumentumról	3
2	Támogatási szolgáltatások	4
	2.1 A vásárlás módja	4
	2.2 A szolgáltatások leírása	5
	Proaktív szolgáltatások.....	5
	Reaktív szolgáltatások.....	11
	Szolgáltatásnyújtás-menedzselés.....	14
	2.3 Bővített szolgáltatások és megoldások.....	15
	Bővített kijelölt műszaki támogatás	16
	Egységesített bővített válaszadás.....	17
	Gyors Válasz.....	19
	Azure Eseménykezelés.....	20
	Office 365 Közvetlen műszaki támogatás	26
	Fejlesztői támogatás.....	26
	Mission Critical támogatása	26
	Kiberbiztonsági kibővített megoldások.....	27
	2.4 Többországos Támogatás.....	27
	Többországos Támogatási Szolgáltatások Áttekintése	27
	A Vásárlás módja	27
	Többországos Támogatás Kiegészítő Feltételek	28
	2.5 További feltételek és kikötések.....	29
	2.6 Az Ön kötelezettségei.....	31

1 A jelen dokumentumról

A Microsoft Egységesített Nagyvállalati Támogatási Szolgáltatások leírása az Ön által a Microsofttól megvásárolható támogatási szolgáltatásokra vonatkozó információkat tartalmazza.

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

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

2 Támogatási szolgáltatások

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

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

2.1 A vásárlás módja

A támogatási szolgáltatások alapsomagként további és bővített szolgáltatásokkal érhető el egy meglévő Támogatási szerződés keretében a Nagyvállalati Szolgáltatások – Munkamegrendelés alapján, az alábbiak szerint.

Elem	Leírás
Alapsomag	A proaktív, reaktív és kézbesítés-kezelési szolgáltatások olyan kombinációja, amely az Ön szervezeténél használt összes Microsoft-termékre és/vagy Online Szolgáltatásra támogatást nyújt. Az Alapsomagja egy része magában foglal egy Rugalmas Engedélyezést*, amelyet proaktív szolgáltatások („+” jellel jelölve), kibővített szolgáltatások és szolgáltatási megoldások és/vagy Testreszabott Proaktív szolgáltatások Alapsomagjához való hozzáadására használhat fel. Az Alapsomagban is elérhető szolgáltatásokat „✓” szimbólum jelöli ebben a szakaszban.
További szolgáltatások	További támogatási szolgáltatások, beleértve a Proaktív szolgáltatásokat is, megrendelhetők az Alapsomaghoz a Munkamegrendelés hatálya során, ezeket a „+” szimbólum jelöli ebben a szakaszban.
Bővített szolgáltatások és megoldások	Adott Microsoft-termékre vagy informatikai rendszerre vonatkozó támogatási szolgáltatások is megrendelhetők az Alapsomaghoz a Munkamegrendelés hatálya során, ezeket a „+” szimbólum jelöli ebben a szakaszban.
Többországos támogatás	A Többországos Támogatás támogatást nyújt az Ön számára számos Támogatási Helyen, a

Munkamegrendelésében (vagy
Munkamegrendeléseiben) leírtak szerint.

*Rugalmas Engedélyezés az alapsomag listaárának rugalmas része, amely a Proaktív szolgáltatások, kibővített szolgáltatások és megoldások, Proaktív kreditek vagy Testreszabott Proaktív Szolgáltatások megvásárlására fordítható a szolgáltatások megvásárlásakor. Az Ön Microsoft képviselője megadja az Alapsomag listaárának Rugalmas Engedélyezésként felhasználható részét. A Rugalmas Engedélyezés felosztására a következő feltételek vonatkoznak:

- A lekötött Rugalmas Engedélyezése legfeljebb 20%-a vagy 50 000 USD, amelyik a magasabb, felhasználható Proaktív jóváírások vagy Testreszabott Proaktív szolgáltatások vásárlására.
- A Rugalmas Engedélyezés évente kerül kiosztásra, és minden olyan szolgáltatást, amelyre a rugalmas Engedélyezést alkalmazták, igénybe kell venni a vonatkozó éves futamidő alatt.
- A Rugalmas Engedélyezés nem használható fel Szolgáltatásnyújtás-kezelési szolgáltatásokhoz, az itt meghatározottak szerint.
- Ha Ön megrendelt valamilyen típusú szolgáltatást Flex engedélyezéssel, és most másik típusú szolgáltatást szeretne kapni helyette, akkor ugyanolyan értékben igénybe veheti a másik szolgáltatást, ha az elérhető, és ha erről megállapodott a szolgáltatásnyújtási forrásával.
- A szerződés teljesítésének időpontjáig az összes rendelkezésre álló Rugalmas Engedélyezést ki kell osztani, különben elvesznek.

2.2 A szolgáltatások leírása

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

Proaktív szolgáltatások

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

Tervezési Szolgáltatások

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

Tervezési szolgáltatások típusai	Tervez és
Elképzelés-alátámasztás	+

+ - További megvásárolható szolgáltatások

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

Megvalósítási szolgáltatások

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

Megvalósítási szolgáltatások típusai	Tervez és
Bevonási szolgáltatások	+

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

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

Karbantartási szolgáltatások

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

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

✓ – Elérhető az Alapcsomag részeként.

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

Igény Szerinti Felmérés: Hozzáférés az önkiszolgáló, online automatizált felmérést végző platformhoz, amely a naplók elemzése alapján elemzi és értékeli a Microsoft technológiáinak

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

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

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

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

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

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

Optimalizálási szolgáltatások

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

Optimalizálási szolgáltatások típusai	Tervez és
Adaptációs Szolgáltatások	+
Fejlesztésre koncentráló szolgáltatások	+

Optimalizálási szolgáltatások típusai	Tervez és
Informatikai szolgáltatások kezelése	+
Biztonsági Szolgáltatások	+

+ – További megvásárolható szolgáltatások.

Adaptációs Szolgáltatások: Az adaptációs támogatási szolgáltatások olyan szolgáltatáscsomagot nyújtanak, amely segíti Önt abban, hogy felmérje szervezete változási képességét, és figyelemmel 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 olyan erőforrásokhoz kapnak hozzáférést, amelyeken keresztül rendelkezésre áll az adaptációs programot támogató szakértelem, ismeretanyag, illetve a kapcsolódó, a Microsoft által javasolt gyakorlat.

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

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

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

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

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

Oktatási szolgáltatások

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

Oktatási szolgáltatások típusai	Tervez és
Igény Szerinti Oktatás	✓
Webcastok	✓
Előadások	+
Workshopok	+

✓ – Elérhető az Alapcsomag részeként.

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

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

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

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

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

Kiegészítő proaktív szolgáltatások

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

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

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

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

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

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

Egyéb proaktív	Tervez és
Proaktív jóváírások	+

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

Reaktív szolgáltatások

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

Reaktív szolgáltatások típusai	
Tanácsadási támogatás	✓
Problémamegoldási támogatás	✓
Reaktív támogatás-kezelés	✓
A Kiváltó Ok Elemzése	+
Reaktív támogatás-kezelés bővítmény	+

✓ – Elérhető az Alapcsomag részeként.

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

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

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

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

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

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

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<p>1 súlyosság</p> <p>Kritikus üzleti rendszer leállt: Az üzlet veszélyben. A kritikus alkalmazás vagy megoldás teljes elvesztése. Azonnali intézkedést igényel</p>	<p>Azure-összetevők¹ - 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 érkezhetsz kérés</p>
<p>A súlyosság</p> <p>Kritikus üzleti rendszer károsodott: A szolgáltatások jelentős mértékű elvesztése vagy minőségük jelentős romlása Egy órán belüli intézkedést igényel</p>	<p>Első visszahívás legfeljebb egy órán belül</p> <p>Eszkalációs erőforrást² rendelünk hozzá</p> <p>Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában²</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 érkezhetsz kérés</p>
<p>B súlyosság</p> <p>Mérsékelten érinti az üzletvitelt: A szolgáltatások elviselhető mértékű elvesztése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka ésszerű, bár rosszabb keretek között, de folytatható Két munkaórán⁶ belüli intézkedést igényel</p>	<p>Első visszahívás legfeljebb két órán belül</p> <p>Munkavégzés csak munkaidőben⁴</p>	<p>A Microsoftnak megfelelő erőforrások biztosítása</p> <p>A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése négy munkaórán belül</p> <p>Telefonon vagy interneten át érkezhetsz kérés</p>
<p>C súlyosság</p>	<p>Első visszahívás legfeljebb négy órán belül</p>	<p>Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelősére vonatkozóan</p>

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<p>Kisebb mértékben érinti az üzletvitelt:</p> <p>Lényegében működőképes, a szolgáltatások kisebb romlása mellett vagy azok romlása nélkül</p> <p>Négy munkaórán⁶ belüli intézkedést igényel</p>	<p>Munkavégzés csak munkaidőben⁴</p>	<p>Reagálás 24 órán belül</p> <p>Telefonon vagy interneten át érkezhetsz kérés</p>

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

² Az eskalációs erőforrások az esetek kezelésével, eskalációval, 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.

Reaktív támogatás-kezelés: Reaktív támogatás-kezelés felügyeli a támogatási eseményeket, hogy azok magas szintű támogatásnyújtás mellett időben elháruljanak. Szolgáltatásnyújtás-kezelés a Reaktív támogatás-kezelés esetén is alkalmazásra kerül valamennyi támogatáskéréshez.

A fenti Incidens-táblázatok szerint a B és C súlyosságú incidensek esetében a szolgáltatás elérhető az ügyfél kérésére, a bejelentés munkaidőben tehető meg a Microsoft-erőforrásoknál, akik kérés esetén az eskaláció frissítését is biztosíthatják. Az 1 és A súlyosságú incidensek esetében egy kiterjesztett eskalációs folyamat kezdődik el és kerül automatikusan végrehajtásra. A hozzárendelt Microsoft-erőforrás a folyamatos műszaki támogatás fenntartásáért felelős, helyzetjelentéseket és cselekvési tervet biztosítva Önnek.

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

A Kiváltó Ok Elemzése: Az incidens lezárása előtti kifejezett kérés esetén strukturáltan megvizsgáljuk a lehetséges okokat, amelyek a támogatott technológiákkal kapcsolatos egyedi incidenst vagy összefüggő problémák sorozatát okozzák. Ilyenkor Ön is felelős a Microsoft csapatával való együttműködésért és a szükséges dokumentumok biztosításáért, mint a naplófájlok, hálózati nyomkövetések vagy más diagnosztikai eredmények. A Kiváltó Ok Elemzése csak bizonyos Microsoft technológiákhoz áll rendelkezésre, és többletköltséggel is járhat.

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

Szolgáltatásnyújtás-menedzselés

A szolgáltatásnyújtás-menedzselés (SDM) része a támogatási szolgáltatásnak, amennyiben az nincs másként jelölve itt vagy a Munkamegrendelésen. A további szolgáltatásnyújtási szolgáltatások akkor kerülhetnek hozzáadásra, ha megvásárolja a további szolgáltatásokat vagy a kiterjesztett szolgáltatásokat és megoldásokat.

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

Szolgáltatásnyújtás-menedzselés hatóköre

A következő SDM szolgáltatások érhetők el:

Szolgáltatásnyújtás-menedzselési szolgáltatások típusai	Tervez és
Ügyfél Szervezet lehetővé tétele	✓
Microsoft Termékek, Szolgáltatások és Biztonsági Frissítések Útmutatója	✓
Program Fejlesztés és Menedzselés	✓
Egységesített Nagyvállalati Támogatás Bevonása	✓
Felhő Siker Program	+
Ügyfél-sikerességi ügyfélreferens Fejlesztő	✓ ¹
Vezetői Kapcsolati Menedzsment	✓
Szolgáltatásnyújtás-menedzselési bővítmény	+
Helyszíni Szolgáltatásnyújtás-menedzselés	+

✓ – Elérhető az Alapsomag részeként.

+ – További megvásárolható szolgáltatások.

✓¹ – További szolgáltatások, amelyeket a Microsoft biztosíthat.

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

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

Program Fejlesztés és Menedzselés: Az Ön támogatási programja szolgáltatásainak tervezésére, javaslatételére és kezelésére létrehozott tevékenységek, az Ön szervezetén belül, annak érdekében, hogy segítse Önt a Microsoft technológiájába és szolgáltatásaiba történő befektetési révén nagyobb érték elérésében. A Microsoft számos olyan szolgáltatást javasolhat, amelyek célja, hogy segítsenek elérni az Ön legfontosabb üzleti és technológiai eredményeit, kihasználva az Alapsomag támogatásában foglalt lehetőségeket, valamint azokat további szolgáltatásokat, amelyek megvásárolhat.

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

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

Ügyfél-sikerességi ügyfélreferens Fejlesztő: Fejlesztésre összpontosító Microsoft ügyfélszolgálati erőforrás, aki stratégiai tanácsadást és útmutatást nyújt az innováció felgyorsítása és a hatékonyság növelése érdekében a szoftverfejlesztés teljes életciklusa során. E korlátozott erőforrásokat a feltételek által megengedettek szerint a Microsoft rendelheti hozzá.

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

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

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

2.3 Bővített szolgáltatások és megoldások

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

Szolgáltatás	Tervez és
Bővített kijelölt műszaki támogatás	+
Egységesített bővített válaszadás	+
Gyors Válasz	+

Szolgáltatás	Tervez és
Azure Eseménykezelés	+
O365 Közvetlen műszaki támogatás	+
Fejlesztői támogatás	+¹
Mission Critical támogatása	+
Kiberbiztonsági támogatási szolgáltatások	+

+ – További megvásárolható szolgáltatások.

+¹ – További megvásárolható szolgáltatások a maximálisan meghatározott mennyiségig.

Bővített kijelölt műszaki támogatás

Bővített kijelölt műszaki támogatás (EDE): Egy olyan egyedi szolgáltatás, amely mélyreható és folyamatos technikai elkötelezettséget biztosít az összetett forgatókönyvekkel rendelkező ügyfelek számára. Ez az ajánlat az ügyfél igényeihez és eredményeihez igazodik azáltal, hogy egy kijelölt mérnököt biztosít, aki mélyreható ismereteket szerez az ügyfél környezetéről vagy megoldásáról, és támogatja az ügyfél üzleti céljait, beleértve, de nem kizárólagosan a munkaterhelés optimalizálását, az adoptációt vagy a támogathatóságot. Az EDE-szolgáltatások megvásárolhatók az előre meghatározott ajánlatok keretében vagy egyéni órablokkokként, amelyek felhasználhatók célzott proaktív szolgáltatások igénybevételére.

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

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

Az EDE szolgáltatások a következő fő területekre összpontosítanak:

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

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

Szolgáltatáspecifikus előfeltételek és korlátozások

- Önnek egy élő Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatási megállapodással kell rendelkeznie az EDE szolgáltatása támogatásához. Ha lejár vagy megszűnik a Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatási megállapodása, akkor az EDE szolgáltatása is megszűnik ugyanazzal a nappal.
- Az EDE szolgáltatások normál munkaidőben érhetők el (helyi idő szerint 09:00 és 17:30 között), kivéve hétvégén 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.
- Az 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.

Egységesített bővített válaszadás

Egységesített bővített válaszadás: Az Egységesített bővített válasz (Unified Enhanced Response, UER) gyorsított reaktív támogatást nyújt az Ön termékei és felhőszolgáltatásai számára, gyorsabb útválasztással minden kritikus helyzetű incidens („crit sits”) esetén, valamint az Ön számára kijelölt Vezető incidenskezelők hozzárendelésével, akik szükség szerint eszkalációs útvonalat biztosítanak a felhőszolgáltatási műveletekkel foglalkozó csapatok számára. 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.

Az UER teljesítése már most megvásárolható, de a teljesítés csak [teljesítési dátum 2023-ban] kezdődik. Azoknak az ügyfeleknek, akik a teljesítési kezdő dátum előtt vásárolnak UER-t, nem kerül kiszámlázásra, amíg a Microsoft meg nem kezdi az UER teljesítését („Teljesítési kezdő dátum”) vagy [2023. február 1-ig], attól függően, hogy melyik következik be később.

Ahhoz, hogy Microsoft-termékeihez és felhőszolgáltatásaihoz UER-támogatást kapjon, telefonon vagy interneten keresztül kell beküldenie egy incidenst. Ha 1 súlyosságú vagy A súlyosságú incidenst nyit meg, a problémamegoldási támogatási kéréseket automatikusan továbbítjuk a kibővített válaszüldővel, és a Vezető incidenskezelő csapatot automatikusan hozzárendeljük az incidenskezeléshez.

Vezető incidenskezelő: A Vezető incidenskezelő 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 vezető incidenskezelő csapat közvetlenül elérhető e-mailben a nap 24 órájában, a hét minden napján, és

biztosítja a folyamatos technikai fejlődést azáltal, hogy állapot- és eszkalációs frissítésekkel, valamint cselekvési tervvel látja el Önt.

Bármely 1 súlyosságú incidens esetén a Vezető incidenskezelő csapat egyik tagja az incidens utáni felülvizsgálatot is elvégzi az ügyféllel, az Ügyfél-sikerességi ügyfélreferenssel és a fiókcsapata más tagjaival, azzal a céllal, hogy megerősítse az üzletmenetet és megelőzze a jövőbeli kieséseket és problémákat. A találkozó során a Vezető incidenskezelő áttekintést nyújt az incidensek kezeléséről, beleértve a sikereket és a javításra szoruló területeket, és az Ön Ügyfél-sikerességi ügyfélreferenssel együttműködve javaslatokat tesz a javításra, hogy proaktívan csökkentse a jövőbeli eseteket és megerősítse az Ön megoldásait.

Az Ön Vezető incidenskezelője tájékoztatja Önt arról, hogy az érintett Microsoft-technológia esetében elérhető-e Kiváltó Ok Elemzése (RCA) is, hogy az RCA elvégzése további költséggel jár-e, és a CSAM-mel együttműködve kezdeményezi az RCA-t, ha az rendelkezésre áll és az ügyfél kifejezetten kéri az incidens lezárása előtt. Ilyenkor Ön is felelős a Microsoft csapatával való együttműködésért és a szükséges dokumentumok, például olyan naplófájlok, hálózati nyomkövetések vagy más diagnosztikai eredmények biztosításáért, amelyek szükségesek az RCA elvégzéséhez.

Ahhoz, hogy a Vezető incidenskezelő csapata alapvető ismeretekkel rendelkezzen az Ön céljairól és környezetéről, kérésre dokumentációt kell benyújtania, és a szerződés időtartamának első 90 napja alatt részt kell vennie a előkészítési tevékenységekben.

Az erőforrások távolról folytatják a működésüket. E szolgáltatás nyújtása angol nyelven és - amennyiben elérhető - az Ön által beszélt nyelven történik.

A Reaktív támogatás-kezelés és a szolgáltatásnyújtás-kezelés meghatározott óraszámában tartalmazza az előkészítési tevékenységeket, a negyedéves találkozókat a Vezető incidenskezelővel és az 1 súlyosságú incidens utáni felülvizsgálatokat. További találkozókat kérésre és a Microsoft előzetes beleegyezésével lehet tartani, amennyiben a források rendelkezésre állnak. Ön dönthet úgy is, hogy a benne foglaltakon felül további órákat vásárol, hogy a Vezető incidenskezelője és a Ügyfél-sikerességi ügyfélreferense további reaktív támogatáskezelést és szolgáltatásnyújtás-kezelést biztosítson.

Egységesített bővített válasz 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 30 percen belül</p> <p>Vezető incidenskezelő² automatikusan kijelölve</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 kértek 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 érkező kérés</p>
<p>A súlyosság</p> <p>Kritikus üzleti rendszer károsodott:</p> <p>A szolgáltatások jelentős mértékű elvesztése vagy minőségük jelentős romlása</p> <p>30 percen belüli intézkedést igényel</p>	<p>Első visszahívás legfeljebb 30 percen belül</p> <p>Vezető incidenskezelő automatikusan² kijelölve</p> <p>Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában²</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 érkező kérés</p>

¹ Az Azure összetevőkkel kapcsolatos felsorolt válaszütdő nem vonatkozik a következőkre: Azure StorSimple, GitHub AE, Azure kommunikációs szolgáltatások vagy számlázás és előfizetés kezelés, A40, Azure Media Services, Azure Stack, tesztbázis M365-höz, Microsoft háló vagy univerzális nyomtatás.

² Az Vezető incidenskezelők 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.

Gyors Válasz

Gyors Válasz: A Gyors Válasz gyorsított reaktív támogatást biztosít a felhőszolgáltatásokra vonatkozóan azzal, hogy közvetlenül a műszaki szakértőkhöz irányítja a támogatási problémákat, illetve igény esetén eszkalációs útvonalat biztosít a felhőszolgáltatást működtető csapatokhoz.

A Microsoft Azure-összetevők esetében a Gyors Válasz szolgáltatások igénybevételéhez be kell küldenie egy hibajelentést a vonatkozó felhőszolgáltatási portálon keresztül. A Problémamegoldási Támogatásra vonatkozó kérelmek közvetlenül a Gyors Válasz támogatási sorba vannak irányítva, ahol a hibajelentések kifejezetten a felhőszolgáltatások szakértő mérnökcsapataihoz kerülnek. Annak érdekében, hogy ez a

csapat megszerezze a telepítésére vonatkozó alapvető ismereteket, meg kell adnia az alap Azure telepítéssel és az adatbázis topológiával kapcsolatos dokumentációt, valamint adott esetben a skálázási és teherelosztási terveket is. Míg az incidensek megoldásához a szabványos terméktámogató szakemberek erőforrásai szükségesek, a Gyors Válasz csapat mindig elsődlegesen felel a hibabejelentésekért.

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

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

Gyors Válasz súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<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 csökkentenünk kell a 24x7 rendelkezésre állást, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni ahhoz, hogy folytatni tudjuk a problémamegoldást

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

Azure Eseménykezelés

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

Az ezen ajánlat által támogatott kritikus üzleti eseményt úgy határozzuk meg, mint egy rövid, az ügyfél által előre jelzett, nagy üzleti hatással és/vagy csúcsterheléssel járó időszakot az ügyfél számára, amely a szolgáltatás rendelkezésre állásának és teljesítményének magasabb szintjét igényli. A kritikus üzleti

események legfeljebb öt (5) naptári napra kaphatnak egymást követő reaktív fedezetet; az ügyfelek dönthetnek úgy, hogy annyi kritikus üzleti eseményt vásárolnak, amennyi az egymást követő lebonyolításhoz szükséges, és lefedheti a várható igény teljes időtartamát, ha az öt (5) egymást követő naptári napnál hosszabb.

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

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

Az esemény előtti tevékenységek részeként a Microsoft a következőket végzi:

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

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

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

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<p>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 elvesztett, 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>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>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 csökkentenünk kell a 24x7 rendelkezésre állást, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni annak elősegítéséhez, hogy folytatni tudjuk a problémamegoldást.

² Az AEM Problémamegoldási Támogatási szolgáltatások csak angol nyelven érhetők el

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

Microsoft Cloud for Retail ügyfelek számára:

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

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

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

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

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

Az esemény előtti tevékenységek részeként a Microsoft a következőket végzi:

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

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

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

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

Azure termékek esetében:

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<p>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 eszkalálása a Microsofton belül²</p> <p>Eszkalációs erőforrást rendelünk hozzá legfeljebb 30 percen belül.</p> <p>Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában¹</p>	<p>A felsőszintű vállalatvezetői értesítése, az általunk kérték szerint</p> <p>Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz¹</p> <p>Gyors elérés és válaszadás</p>

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

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

² Az AEM Problémamegoldási Támogatási szolgáltatások csak angol nyelven érhetők el

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

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
----------------------	-------------------------	-------------------------

<p>1 súlyosság</p> <p>Kritikus üzleti rendszer leállt: Az üzlet veszélyben. A kritikus alkalmazás vagy megoldás teljes elvesztése. Azonnali intézkedést igényel</p>	<p>Azure-összetevők¹ - 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>Erőforrások érkeznek a helyszínre 24 óra után, az ügyfél engedélyével</p> <p>Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában³</p> <p>A probléma gyors eszkalálása a Microsoft termékcsapatai felé</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>A súlyosság</p> <p>Kritikus üzleti rendszer károsodott: A szolgáltatások jelentős mértékű elvesztése vagy minőségük jelentős romlása</p> <p>Egy órán belüli intézkedést igényel</p>	<p>Első visszahívás legfeljebb egy órán belül</p> <p>Eszkalációs erőforrást² rendelünk hozzá</p> <p>Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában²</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 érkezhetsz kérés</p>
<p>B súlyosság</p> <p>Mérsékeltlen érinti az üzletvitelt: A szolgáltatások elviselhető mértékű elvesztése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka ésszerű, bár rosszabb keretek között, de folytatható</p> <p>Két munkaórán belüli intézkedést igényel⁶</p>	<p>Első visszahívás legfeljebb két órán belül</p> <p>Munkavégzés csak munkaidőben⁴</p>	<p>A Microsoftnak megfelelő erőforrások biztosítása</p> <p>A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése négy munkaórán belül</p> <p>Telefonon vagy interneten át érkezhetsz kérés</p>
<p>C súlyosság</p> <p>Kiseb mértékben érinti az üzletvitelt:</p>	<p>Első visszahívás legfeljebb négy órán belül</p> <p>Munkavégzés csak munkaidőben⁴</p>	<p>Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelőssére vonatkozóan</p> <p>Reagálás 24 órán belül</p> <p>Telefonon vagy interneten át érkezhetsz kérés</p>

Lényegében működőképes, a szolgáltatások kisebb romlása mellett vagy azok romlása nélkül
Négy munkaórán belüli intézkedést igényel⁶

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

² Az eskalációs erőforrások az esetek kezelésével, eskalációval, 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.

Office 365 Közvetlen műszaki támogatás

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

Fejlesztői támogatás

Fejlesztői támogatás: Mélyebb proaktív támogatást biztosít a felhő- és termékismeretek alapján az alkalmazásfejlesztés folyamatának élettartama során azoknak az Ügyfél fejlesztőknek, akik a fejlesztést, telepítést és az alkalmazás támogatását a Microsoft platformjain végzik. A Fejlesztői támogatás keretében átfogó segítségnyújtást biztosítunk, az ügyfél rendelkezésére bocsátjuk a felhőarchitektúrát, sebezhetőségi vizsgálatokat végzünk, ALM/DevOps megoldásokat kínálunk, biztonsági fejlesztési életciklust, a kódok áttekintését, teljesítményértékelést és megfigyelést szolgáltatunk, segítséget nyújtunk az alkalmazás modernizálásában, a dolgok internetének (IoT) implementálásában és felügyeletében, illetve képzést és tesztelési szolgáltatást nyújtunk. A Fejlesztői támogatás további díj ellenében érhető el.

Mission Critical támogatása

Mission Critical támogatása: Magas szintű támogatást nyújt olyan Microsoft-termékek és online szolgáltatások meghatározott csoportjára – az Ön Munkamegrendelésében foglaltaknak megfelelően –, amely termékek az Ön üzletviteléhez nélkülözhetetlen üzleti megoldások részét képezik. A Mission Critical szolgáltatások testreszabott programját nyújtja, további díjfizetés ellenében érhető el, és az Ön Munkamegrendelésének egy Melléklete határozza meg.

Kiberbiztonsági kibővített megoldások

Kiberbiztonsági támogatási szolgáltatások: A kiberbiztonsággal kapcsolatos speciális segítségnyújtás mind reaktív, mind pedig proaktív forgatókönyvek szerint („Kiberbiztonsági szolgáltatások”). Ezek a szolgáltatások segítenek csökkenteni a célzott kibertámadások kockázatát, jobban felkészülni a biztonsági krízishelyzetekre vagy kivizsgálni és megfékezni egy aktív biztonsági kockázatokat. A Kiberbiztonsági Szolgáltatások a támogatási szolgáltatások egy testesztelt programját nyújtják, és amelyek az Ön Munkamegrendelésének egy Melléklete által meghatározott további díj megfizetése ellenében érhető el.

2.4 Többországos Támogatás

Többországos Támogatási Szolgáltatások Áttekintése

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

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

A Vásárlás módja

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

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

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

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

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

Többszágos Támogatás Kiegészítő Feltételek

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

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

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

2.5 További feltételek és kikötések

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

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

- Egyes szolgáltatások esetén az Ön ügyfeladatait tárolnunk kell, fel kell dolgoznunk és el kell érniük. E tevékenységeink során a Microsoft által jóváhagyott olyan technológiákat használunk, amelyek összhangban állnak adatvédelmi irányelveinkkel és folyamatainkkal. Ön tudomásul veszi és elfogadja, hogy ha Ön azt kéri, hogy ne a Microsoft által jóváhagyott technológiákat használjunk, akkor kizárólag Ön lesz a felelős az Ön ügyfeladatainak sértetlenségéért és biztonságáért, és a Microsoft nem vállal felelősséget a nem a Microsoft által jóváhagyott technológiák használatával kapcsolatban.
- Ha Ön lemond egy korábban beütemezett szolgáltatást, akkor a Microsoftnak jogában áll akár a szolgáltatás árának 100 százalékát kitevő lemondási díjat is levonni, ha a lemondásra vagy átütemezésre a szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja előtt kevesebb mint 14 nappal kerül sor.
- Amikor további szolgáltatásokat vásárol meg, akkor szükség lehet a szolgáltatásnyújtás-menedzselés belefoglalására, hogy teljesíthessük a szolgáltatás biztosítását.
- Ha Ön megrendelt valamilyen típusú szolgáltatást, és most másik típusú szolgáltatást szeretne kapni helyette, akkor ugyanolyan értékben igénybe veheti a másik szolgáltatást, ha az elérhető, és ha erről megállapodott a szolgáltatásnyújtási forrásával.
- Szoftver biztosítási juttatások 24x7 Problémamegoldási támogatási incidensek (SA PRS incidensek vagy „SAB”), átalakíthatók egyenértékké (a Microsoft meghatározása szerint) és felhasználhatók az Alapsomag támogatási díjakhoz, a Bővített kijelölt műszaki támogatás (EDE) megfelelő összetevőikhez és/vagy a Bővített szolgáltatások és megoldások megfelelő összetevőikhez. Az Ön egyéni szolgáltatásnyújtás-menedzselési erőforrása indokolhat ilyen érték(ek)et és díja(ka), ha alkalmazhatók. A támogatás kezdetétől és/vagy a többéves támogatás éves évfordulójának napjától számított 30 nap eltelte után számlázhatjuk Önnek a SAB hiány egyenértékét, amely ilyen átváltásoknál képződik, amint a Munkamegrendelésben le van fektetve. Az itt rögzített Frissítési garancia előnyök a termék feltételeitől függenek, többek között beleértve a Termékfeltételek B. mellékletét. További részletek is elérhetők a www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits oldalon, például a Problémamegoldás támogatási előny 2023. februártól hatályos módosításai, amelyek hatással lesznek az Alapsomagra vagy támogatási szerződése engedélyezett összetevőire való jogosultságára, és amely az egyenértékű incidens értékének korrekcióját vonhatja maga után.
- Nem minden további szolgáltatás érhető el minden országban. Részletes tájékoztatást a szolgáltatásnyújtási erőforrástól kaphat.
- Ön vállalja, hogy kizárólag olyan nem-Microsoft kódhoz biztosít számunkra hozzáférést, amelyek Ön a tulajdonosa.
- A szolgáltatások magukban foglalhatják a Szolgáltatási termékeket, az Ön vagy a Microsoft tulajdonában lévő kóddal kapcsolatos tanácsadást és útmutatást, illetve egyéb támogatási szolgáltatások közvetlen nyújtását.
- A Reaktív szolgáltatások nyújtása során a Microsoft nem biztosít semmilyen kódot, kivéve a mintakódot.
- Az Ügyfél viseli a támogatási szolgáltatások teljesítése során biztosított kódok végrehajtásával és karbantartásával kapcsolatos minden felelősséget és kockázatot.
- A megvásárolt szolgáltatásokra platformokra vonatkozó minimális követelmények lehetnek érvényesek.

- A szolgáltatások nem ruházhatók át az Ön ügyfeleire.
- Ha kölcsönösen megállapodott a helyszíni látogatásokban, azonban nem fizetett érték előzetesen, akkor ki fogjuk számlázni Önnek az utazás és szállás ésszerű mértékű költségeit.
- A GitHub Támogatási Szolgáltatásokat a GitHub, Inc. biztosítja, amely a Microsoft Corporation kizárólagos tulajdonában lévő leányvállalata. A Munkamegrendelésében leírtaktól függetlenül a GitHub Adatvédelmi nyilatkozata (elérhető: https://aka.ms/github_privacy) és a GitHub Adatvédelmi kiegészítése és biztonsági melléklete (lásd: https://aka.ms/github_dpa) vonatkozik a GitHub támogatási szolgáltatások Ön általi beszerzésére.
- A vonatkozó Mellékletek további előfeltételeket és vélelmeket írhatnak elő.

2.6 Az Ön kötelezettségei

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

- Ön ki fog jelölni egy megnevezett támogatási szolgáltatásnyújtási adminisztrátort, aki felelős lesz az Ön csapatának vezetéséért, és ő felügyeli az Ön összes támogatási tevékenységét és a Nekünk támogatási eseményekkel kapcsolatos kéréseket küldő belső folyamatait.
- Ha Többszágos Támogatási Szolgáltatásokat vásárol, Ön köteles kijelölni egy megnevezett támogatási szolgáltatásnyújtási adminisztrátort az Állomás Támogatási Helye tekintetében, aki felelős lesz az Ön helyi csapatának vezetéséért, és ő felügyeli az Ön összes helyi támogatási tevékenységét és a nekünk támogatási eseményekkel kapcsolatos kéréseket küldő belső folyamatait. És Ön köteles lehet kijelölni egy megnevezett támogatási szolgáltatásnyújtási adminisztrátort egyéb Támogatási Helyek vonatkozásában.
- Megnevezett reaktív támogatási kapcsolattartókat is kijelölhet szükség szerint, akik felelősek a támogatási kérelmek létrehozásáért a Microsoft támogatási webhelyén vagy telefonon való bejelentést követően. A felhőalapú szolgáltatások adminisztrátorai szintén beküldhetik a felhőre vonatkozó támogatási kérelmeket a megfelelő támogatási portálokra keresztül.
- Az online szolgáltatásokra vonatkozó támogatási kérések esetén a felhőalapú szolgáltatások adminisztrátorainak a támogatási kérést a megfelelő online szolgáltatásokra vonatkozó támogatási portál útján kell beküldeni.
- A szolgáltatási kérelmek beküldésekor a reaktív támogatási kapcsolattartóknak tisztában kell lenniük a felmerült probléma alapvető jellegével, és képesnek kell lenniük a hiba reprodukálására, hogy segíthessék a Microsoftot a hiba feltárásában és megoldásában. Ezeknek a kapcsolattartóknak szintén ismerniük kell a támogatott Microsoft-termékeket és az Ön Microsoft-környezetét, hogy segíthessenek a rendszert érintő problémák megoldásában, és hogy segíthessék a Microsoftot a szolgáltatási kérelmek elemzésében és teljesítésében.
- Szolgáltatási kérelem benyújtása esetén előfordulhat, hogy az Ön reaktív támogatói kapcsolattartójának problémameghatározást és korrekciós feladatokat kell végeznie, amennyiben vállalatunk erre kéri. Ilyen lehet a hálózati nyomkövetés, az előforduló hibaüzenetek rögzítése, a konfigurációs adatok összegyűjtése, a termék konfigurációjának módosítása, a szoftverek új verzióinak telepítése, új összetevők telepítése, illetve a folyamatok módosítása.

- Ön vállalja, hogy az Ön által megvásárolt szolgáltatások alapján együttműködik velünk a szolgáltatások kihasználásának megtervezésében.
- Ön vállalja, hogy értesít bennünket, ha bármilyen változás következik be az Ön Munkamegrendelésében nevesített kijelölt kapcsolattartókban.
- Ön a felelős adatainak biztonsági mentéséért és a súlyos hibák következtében elveszett vagy módosult fájljainak helyreállításáért. Ugyancsak Ön a felelős az Ön szoftvereinek és adatainak integritását és biztonságát biztosító eljárások bevezetéséért.
- Ön vállalja, hogy – amikor csak lehetséges – válaszol az ügyfelek elégedettségét kutató mindazon felmérésekre, amelyeket mi a szolgáltatásokat illetően időnként eljuttatunk Önhöz.
- Ön köteles megtéríteni az Ön alkalmazottainak, illetve vállalkozóinak esetében felmerülő összes utazási költséget és egyéb kiadást.
- Szolgáltatásnyújtási Referense megkérheti arra, hogy az Ön által megvásárolt szolgáltatásra specifikus egyéb felelősségi köröket is ellásson.
- Ha felhőszolgáltatásokat alkalmaz ennek a támogatásnak a részeként, akkor vagy meg kell vásárolnia vagy rendelkeznie kell élő előfizetéssel vagy adattervvel a kapcsolódó online szolgáltatásokra vonatkozóan.
- 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.
- 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.

© 2022 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.