

# Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise (USSD)

Febbraio 2023

# Sommario

1	Informazioni sul presente documento .....	3
2	Servizi di Supporto Tecnico .....	4
	<b>2.1 Modalità di acquisto</b> .....	4
	<b>2.2 Descrizione dei servizi</b> .....	5
	Servizi Proattivi .....	5
	Servizi di pianificazione .....	5
	Servizi Reattivi .....	11
	Gestione dell'assistenza .....	14
	<b>2.3 Servizi e soluzioni avanzate</b> .....	15
	Enhanced Designated Engineering .....	16
	Risposta avanzata unificata .....	17
	Risposta Rapida .....	19
	Gestione eventi di Azure .....	20
	Office 365 Engineering Direct .....	26
	Supporto Tecnico Developer .....	26
	GitHub Engineering Direct .....	26
	Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali .....	26
	Soluzioni avanzate per la cybersecurity .....	27
	<b>2.4 Supporto Multipaese</b> .....	31
	Informazioni generali sui Servizi di Supporto Tecnico Multipaese .....	31
	Modalità di acquisto .....	32
	Termini e condizioni aggiuntivi per il supporto Multipaese .....	33
	<b>2.5 Condizioni aggiuntive</b> .....	33
	<b>2.6 Responsabilità della società</b> .....	35

# 1 Informazioni sul presente documento

La Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise fornisce informazioni sui servizi di supporto acquistabili presso Microsoft.

La società dovrà familiarizzare con le descrizioni dei servizi che acquista, inclusi i prerequisiti, le dichiarazioni di non responsabilità, le limitazioni e le sue responsabilità. I servizi che la società acquista saranno elencati nel suo Ordine di Lavoro dei Servizi Enterprise (Ordine di Lavoro) o in altra Attestazione di Servizi applicabile che fa riferimento al presente documento e lo incorpora.

Non tutti i servizi elencati nel presente documento sono disponibili a livello globale. Per dettagli su quali servizi sono acquistabili per la propria ubicazione, la società dovrà contattare il rappresentante dei Servizi Microsoft. I servizi disponibili sono soggetti a modifiche.

## 2 Servizi di Supporto Tecnico

I Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise (servizi di supporto tecnico) sono un set completo di servizi per il supporto tecnico enterprise che aiuta ad accelerare il viaggio verso il cloud, a ottimizzare le soluzioni IT e utilizzare la tecnologia per realizzare nuove opportunità commerciali per qualsiasi fase del ciclo di vita dell'IT. I servizi di supporto tecnico includono:

- Servizi Proattivi che consentono di migliorare l'integrità dell'infrastruttura e delle operazioni IT della società
- Gestione dell'assistenza che consente di facilitare la pianificazione e l'implementazione
- Servizi di risoluzione dei problemi 24/7 con assegnazione di priorità per intervenire con rapidità e ridurre i tempi di inattività

### 2.1 Modalità di acquisto

I servizi di supporto tecnico sono disponibili sotto forma di Pacchetto Base, con servizi aggiuntivi, soluzioni e servizi avanzati acquistabili ai sensi di un contratto esistente per il Pacchetto Base riportato nell'Ordine di Lavoro per i Servizi Enterprise nella modalità descritta di seguito.

Elemento	Descrizione
Pacchetto Base	Combinazione di Servizi Proattivi, reattivi e di gestione dell'assistenza che forniscono supporto per i prodotti e/o i Servizi Online Microsoft in uso nell'organizzazione della società. Parte del Pacchetto Base include una Flex Allowance* da utilizzare per aggiungere Servizi Proattivi (contrassegnati con "+"), servizi e soluzioni avanzate e/o Servizi Proattivi personalizzati al Pacchetto Base. I servizi inclusi nel Pacchetto Base sono rappresentati dal simbolo "✓" in tutto il presente Articolo.
Servizi aggiuntivi	Sono disponibili servizi di supporto tecnico tra cui Servizi Proattivi aggiuntivi integrabili al Pacchetto Base durante il termine dell'Ordine di Lavoro della società; tali servizi sono rappresentati da un "+" in tutto il presente Articolo.
Servizi e soluzioni avanzate	Servizi di supporto tecnico, specifici per un sistema IT della società o per un determinato prodotto Microsoft, possono essere aggiunti al Pacchetto Base del supporto tecnico durante il termine dell'Ordine di Lavoro della società e sono rappresentati da un "+" in tutto il presente Articolo.
Supporto Multipaese	Il Supporto Tecnico Multipaese offre alla società supporto tecnico in più ubicazioni, come descritto

nell'Ordine di Lavoro (o Ordini di Lavoro).

\*Flex Allowance è una parte flessibile del prezzo di listino del Pacchetto Base che può essere applicata all'acquisto di Servizi Proattivi, servizi e soluzioni avanzati, Crediti Proattivi o Servizi Proattivi personalizzati al momento dell'acquisto dei servizi. Il rappresentante Microsoft fornirà la parte del prezzo di listino del Pacchetto Base disponibile per l'utilizzo come Flex Allowance. Le seguenti condizioni si applicano all'assegnazione della Flex Allowance:

- È possibile applicare fino al 20% o 50.000 dollari, a seconda di quale sia l'importo più alto, della Flex Allowance della società all'acquisto di Crediti Proattivi o di Servizi Proattivi Personalizzati.
- La Flex Allowance è allocata su base annuale e tutti i servizi a cui è stata applicata la Flex Allowance devono essere utilizzati durante il termine annuale applicabile.
- La Flex Allowance non può essere utilizzata per i servizi di Gestione dell'assistenza, come definito nel presente documento.
- Qualora la società abbia ordinato un tipo di servizio con Flex Allowance e desideri sostituirlo con un altro, potrà applicare il valore equivalente a un tipo di servizio alternativo, nel caso in cui sia disponibile e sia stato concordato con la risorsa responsabile della fornitura del servizio.
- Tutte le Flex Allowance disponibili devono essere assegnate per l'esecuzione del contratto, altrimenti verranno annullate.

## 2.2 Descrizione dei servizi

Gli elementi che compongono il pacchetto di servizi di supporto tecnico sono descritti nel presente Articolo. Sono elencati anche i servizi che potrebbero essere aggiunti al Pacchetto Base della società o aggiunti entro il termine previsto dal contratto.

### Servizi Proattivi

I Servizi Proattivi aiutano a prevenire l'insorgere di problemi nell'ambiente Microsoft della società e saranno programmati in modo da garantire la disponibilità delle risorse e la fornitura durante il termine dell'Ordine di Lavoro applicabile. I Servizi Proattivi che seguono sono disponibili nella modalità indicata sotto o dettagliata nell'Ordine di Lavoro della società. La fornitura in loco potrebbe non essere disponibile per tutti i servizi e in tutte le aree geografiche. La fornitura sarà remota, salvo diversamente concordato per iscritto e a un costo aggiuntivo o salvo se espressamente venduto come servizio in loco.

### Servizi di pianificazione

I servizi di pianificazione forniscono valutazioni e commenti sull'infrastruttura, i dati, l'applicazione e l'ambiente di protezione correnti della società per consentire alla società stessa di pianificare l'implementazione della correzione, dell'aggiornamento, della migrazione, della distribuzione o della soluzione che le permetta di ottenere i risultati desiderati.

Tipi di servizi di pianificazione	Pianificazione
<b>Modello di Verifica</b>	<b>+</b>

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile

**Modello di Verifica:** Intervento per fornire una dimostrazione grazie alla quale la società può valutare la fattibilità di una soluzione tecnica proposta. L'evidenza può essere sotto forma di prototipi funzionanti, documenti e progetti, ma in genere non si tratta di materiale pronto per la produzione.

### Servizi di implementazione

I servizi di implementazione offrono competenze nella gestione tecnica e dei progetti per velocizzare la progettazione, la distribuzione, la migrazione, l'aggiornamento e l'implementazione delle soluzioni tecnologiche di Microsoft.

Tipi di servizi di implementazione	Pianificazione
<b>Servizi di Onboarding</b>	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

**Servizi di Onboarding:** Intervento diretto con una risorsa di Microsoft per fornire assistenza durante la fase di distribuzione, migrazione, aggiornamento o sviluppo delle funzionalità. L'assistenza può includere la pianificazione e la convalida di un modello di prova o di un carico di lavoro in produzione utilizzando i prodotti Microsoft.

### Servizi di manutenzione

I servizi di manutenzione aiutano a prevenire l'insorgere di problemi nell'ambiente Microsoft e sono in genere pianificati prima dell'erogazione del servizio in modo da garantire la disponibilità delle risorse.

Tipi di servizi di manutenzione	Pianificazione
<b>Valutazione su richiesta</b>	✓
<b>Programma di Valutazione</b>	+
<b>Valutazione Offline</b>	+
<b>Monitoraggio Proattivo</b>	+
<b>Programmi Proattivi sulle Operazioni (Proactive Operations Program o "POP")</b>	+
<b>Programma di valutazione integrità e rischi (Risk and Health Assessment Program o "RAP") come Servizio</b>	+

✓ - Incluso nel Pacchetto Base della società.

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

**Valutazione su richiesta:** Accesso a una piattaforma self-service di valutazione automatizzata online che utilizza le analisi dei log per analizzare e valutare l'implementazione della tecnologia

Microsoft da parte della società. Le Valutazioni su richiesta riguardano tecnologie limitate. L'utilizzo di tale servizio di valutazione richiede la disponibilità di un servizio Azure attivo con soglie dei dati adeguate ad abilitare il servizio di valutazione su richiesta. Microsoft può fornire assistenza per abilitare l'installazione iniziale del servizio. Unitamente alla Valutazione su richiesta e dietro pagamento di un corrispettivo aggiuntivo, una risorsa di Microsoft in loco (per un massimo di due giorni) o una risorsa di Microsoft da remoto (per un massimo di un giorno) sono a disposizione per aiutare ad analizzare i dati e ad assegnare le priorità alle correzioni consigliate in base al contratto di assistenza stipulato. Le valutazioni in loco potrebbero non essere disponibili in tutte le aree geografiche.

**Programma di Valutazione:** Valutazione della progettazione, dell'implementazione tecnica, dei processi o della gestione delle modifiche delle tecnologie Microsoft della società rispetto alle procedure consigliate di Microsoft. Al termine della valutazione, la risorsa Microsoft lavorerà direttamente con la società per porre rimedio a possibili problemi e fornire un rapporto contenente la valutazione tecnica dell'ambiente della società, che potrà includere una pianificazione delle attività correttive.

**Valutazione Offline:** Valutazione automatizzata dell'implementazione della tecnologia Microsoft da parte della società, con dati raccolti in remoto o da una risorsa di Microsoft presso l'ubicazione della società. I dati raccolti vengono analizzati, utilizzando strumenti locali, da Microsoft, che redige un rapporto degli accertamenti effettuati e consigli in merito alle correzioni.

**Monitoraggio Proattivo:** Fornitura di strumenti per il monitoraggio delle operazioni tecniche e consigli per l'ottimizzazione dei processi di gestione degli eventi imprevisti sul server della società. Questo servizio consente alla società di creare matrici relative agli eventi imprevisti, di analizzare i principali eventi imprevisti e di realizzare il progetto per un team di tecnici dedicati.

**Programmi Proattivi sulle Operazioni ("POP"):** Revisione, svolta insieme al personale della società, della pianificazione, della progettazione, dell'implementazione o dei processi operativi della società rispetto alle procedure consigliate di Microsoft. Questa revisione è condotta sia in sede che da postazione remota da una risorsa di Microsoft.

**Programma di valutazione integrità e rischi come Servizio ("RAP" come Servizio):** Valutazione automatizzata dell'implementazione della tecnologia Microsoft da parte della società, con dati raccolti in remoto. I dati raccolti vengono analizzati da Microsoft per creare un rapporto degli accertamenti effettuati contenente consigli in merito alla correzioni. Questo servizio è disponibile per la consegna in loco o in remoto.

### Servizi di ottimizzazione

I servizi di ottimizzazione si focalizzano su come utilizzare in modo ottimale l'investimento della società in tecnologia. Questi servizi potranno includere l'amministrazione remota dei servizi cloud, ottimizzando l'adozione di funzionalità dei prodotti Microsoft da parte degli utenti finali e garantendo un solido livello di identità e sicurezza.

Tipi di servizi di ottimizzazione	Pianificazione
<b>Servizi di Adozione</b>	<b>+</b>

Tipi di servizi di ottimizzazione	Pianificazione
<b>Servizi Incentrati sullo Sviluppo</b>	+
<b>Gestione dei Servizi IT</b>	+
<b>Servizi di Protezione</b>	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

**Servizi di Adozione:** Servizi di supporto dell'adozione che includono un gruppo di servizi volti ad agevolare la società nella valutazione della capacità della propria organizzazione di modificare, monitorare e ottimizzare i cambiamenti collegati all'acquisto della propria tecnologia Microsoft. Includono supporto nello sviluppo e nell'esecuzione della strategia di adozione della società dal punto di vista dei cambiamenti correlati alle persone. Le società hanno accesso a risorse con competenze, conoscenze e procedure consigliate da Microsoft associate a supporto del proprio programma di adozione.

**Servizi Incentrati sullo Sviluppo:** Servizi che aiutano il personale della società a creare e a distribuire applicazioni basate sulle tecnologie Microsoft, nonché a fornire supporto tecnico per tali applicazioni.

**Analisi dei Servizi per gli Sviluppatori:** Valutazione annuale delle procedure di sviluppo delle applicazioni per offrire alle società suggerimenti pratici per sviluppare applicazioni e soluzioni su piattaforme Microsoft.

**Attività Proattive di Supporto per lo Sviluppo:** Aiutano nella creazione e nello sviluppo di applicazioni sulla piattaforma Microsoft che integrino le tecnologie Microsoft, con particolare riguardo agli strumenti e alle tecnologie di sviluppo Microsoft. Tale servizio viene venduto a ore e la quantità prestabilita è riportata nell'Ordine di Lavoro della società.

**Gestione dei Servizi IT:** Una suite di servizi progettati per aiutare la società a sviluppare il proprio ambiente IT legacy utilizzando approcci alla gestione dei servizi moderni che consentono innovazione, flessibilità, qualità e miglioramenti dei costi operativi. I servizi moderni di Gestione dei Servizi IT potranno essere erogati attraverso workshop o sessioni di consulenza remoti o in loco per garantire che il monitoraggio, la gestione degli eventi imprevisti o i processi del service desk siano ottimizzati per la gestione delle dinamiche dei servizi basati sul cloud durante il trasferimento di un'applicazione o di un servizio al cloud. I servizi di Gestione dei Servizi IT possono far parte di un programma personalizzato di servizi di supporto tecnico, sono disponibili a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e definiti in un allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

**Servizi di Protezione:** Le soluzioni di protezione Microsoft includono quattro aree di attenzione: identità e sicurezza del cloud, mobilità, protezione delle informazioni avanzata e infrastruttura protetta. I servizi di protezione aiutano le società a comprendere come proteggere e innovare dati, applicazioni e infrastruttura IT da minacce interne ed esterne. I servizi di protezione possono far parte di un programma personalizzato di servizi di supporto tecnico, sono disponibili a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e definiti in un allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.



## Servizi di formazione

I servizi di formazione offrono corsi in grado di migliorare le competenze tecniche e operative del personale della società responsabile del supporto tecnico tramite istruzioni in loco, online o su richiesta.

Tipi di servizi di formazione	Pianificazione
<b>Formazione su richiesta</b>	✓
<b>Webcast</b>	✓
<b>Chalk and Talk</b>	+
<b>Workshop</b>	+

✓ - Incluso nel Pacchetto Base della società.

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

**Formazione su richiesta:** Accesso a una raccolta di materiali di formazione e laboratori online tramite una piattaforma digitale di raccolta di workshop sviluppata da tecnici del supporto di Microsoft.

**Webcast:** Accesso a sessioni di formazione live ospitate da Microsoft, disponibili per una vasta scelta di argomenti relativi alla tecnologia Microsoft e al supporto tecnico, erogate in remoto online.

**Chalk and Talk:** Brevi servizi interattivi, in genere sessioni giornaliere, sotto forma di lezione con dimostrazione, in cui vengono trattati argomenti relativi ai prodotti e al supporto tecnico, tenute di persona oppure online da una risorsa di Microsoft.

**Workshop:** Sessioni di formazione tecnica di livello avanzato, disponibili per una vasta scelta di argomenti relativi alla tecnologia Microsoft e al supporto tecnico, tenute di persona oppure online da una risorsa di Microsoft. I workshop possono essere acquistati in base al numero di partecipanti o come risorsa fornita esclusivamente all'organizzazione della società, secondo quanto riportato nell'Ordine di Lavoro della società. I workshop non possono essere registrati senza l'autorizzazione scritta esplicita di Microsoft.

## Servizi Proattivi aggiuntivi

Altri tipi di Servizi Proattivi	Pianificazione
<b>Servizi Proattivi Personalizzati (servizi di Manutenzione, Ottimizzazione e Formazione)</b>	+
<b>Advisor Tecnologia di Supporto</b>	+
<b>Acceleratore Proattivo</b>	+

Altri tipi di Servizi Proattivi	Pianificazione
<b>Designated Engineering</b>	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

**Servizi Proattivi Personalizzati:** Intervento mirato, con le risorse Microsoft, per erogare, su indicazione della società, in modalità frontale o online, servizi che non vengono altrimenti descritti nel presente documento. Tali interventi includono i tipi di servizi di manutenzione, ottimizzazione e formazione.

**Advisor Tecnologia di Supporto (Support Technology Advisor o STA):** Un servizio personalizzato che fornisce una valutazione tecnologica che supporta gli obiettivi aziendali della società, tra cui, a mero titolo esemplificativo, l'ottimizzazione, l'adozione o la sostenibilità dei carichi di lavoro, fornita da una risorsa Microsoft. Questo servizio può includere un piano e materiale sussidiario su misura per l'ambiente e gli obiettivi aziendali della società.

**Acceleratore Proattivo:** Un servizio guidato da risorse Microsoft composto da un insieme di attività che aiutano la società a raggiungere un risultato tecnico o di business basato su obiettivi di eliminazione dei rischi di distribuzione, aumento della disponibilità o ottimizzazione delle prestazioni della soluzione. Utilizzando un approccio programmatico, la risorsa Microsoft determinerà il set di attività necessarie per l'intervento, che possono includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'analisi degli scostamenti dall'idoneità, l'onboarding, l'ottimizzazione, il trasferimento delle conoscenze, la convalida della progettazione e il piano di implementazione.

**Designated Engineering (DE):** Soluzione/i selezionata/e e basata/e sui risultati, basata/e sulle procedure e sui principi consigliati da Microsoft, che aiutano ad accelerare il time-to-value della società. Un responsabile esperto collaborerà strettamente con il team della società per fornire una guida tecnica approfondita e, ove necessario, sfruttare altri esperti Microsoft perché aiutino nella distribuzione e/o ottimizzazione delle soluzioni Microsoft. Inclusi servizi che vanno dalla valutazione e pianificazione, alla riqualificazione e alla progettazione, alla configurazione e all'implementazione.

Altri elementi proattivi	Pianificazione
<b>Crediti Proattivi</b>	+

**Crediti Proattivi:** Valore dei servizi di scambio indicato come crediti nell'Ordine di Lavoro della società. I Crediti Proattivi possono essere sostituiti con, o applicati a, uno o più servizi aggiuntivi specificati, nella modalità descritta nel presente documento, e alle tariffe correnti che sono fornite dal rappresentante dei Servizi Microsoft della società. Dopo aver selezionato il servizio aggiuntivo disponibile, Microsoft detrarrà dal saldo disponibile della società il valore del servizio, arrotondato all'unità più vicina.

## Servizi Reattivi

I Servizi Reattivi aiutano a risolvere quei problemi che si verificano nell'ambiente Microsoft della società e sono in genere utilizzati su richiesta. I Servizi Reattivi che seguono sono inclusi in base alle esigenze per i prodotti e i servizi online ai quali Microsoft eroga attualmente il supporto tecnico, fatto salvo quanto diversamente stabilito nell'Ordine di Lavoro della società. Tutto il supporto reattivo viene fornito in remoto.

Tipi di servizi reattivi	
<b>Supporto Tecnico di Consulenza</b>	✓
<b>Supporto per la Risoluzione dei Problemi</b>	✓
<b>Gestione del Supporto Reattivo</b>	✓
<b>Analisi delle Cause Radice</b>	+
<b>Componente aggiuntivo di Gestione del Supporto Reattivo</b>	+

✓ - Incluso nel Pacchetto Base della società.

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

**Supporto Tecnico di Consulenza:** Assistenza telefonica a breve termine (limitata a sei ore o meno) su problematiche non pianificate per Esperti IT. Il Supporto Tecnico di Consulenza potranno comprendere consulenze, materiale sussidiario e trasferimento di conoscenze con l'obiettivo di aiutare la società a distribuire e implementare le tecnologie Microsoft in modo tale da evitare le comuni problematiche relative al supporto tecnico e diminuire la probabilità di interruzioni del sistema. Gli scenari relativi all'architettura, allo sviluppo di soluzioni e alla personalizzazione non rientrano nell'ambito dei Servizi di Consulenza.

**Supporto per la Risoluzione dei Problemi:** Tale assistenza per problemi con sintomi particolari, che si verificano durante l'utilizzo di prodotti Microsoft, include la risoluzione di problemi specifici, messaggi di errore o funzionalità, il cui comportamento non è quello previsto per i prodotti Microsoft. Le richieste di intervento in caso di eventi imprevisti possono essere formulate per telefono o tramite Web. Le richieste di supporto per servizi e prodotti, non coperte dal portale di supporto dei servizi online applicabile, vengono gestite dal portale online di Servizi Microsoft.

Le definizioni di gravità e una stima dei tempi di risposta iniziali da parte di Microsoft agli eventi imprevisti sono illustrati in dettaglio nelle tabelle riportate di seguito. Il termine "Risposta alla prima chiamata" è definito come il contatto iniziale non automatizzato via telefono o e-mail.

Su richiesta della società, Microsoft potrà collaborare con fornitori terzi di tecnologia per contribuire alla risoluzione di complesse problematiche relative all'interoperabilità dei prodotti multi-vendor; tuttavia è responsabilità del terzo erogare supporto tecnico per il proprio prodotto.

La gravità dell'evento imprevisto determina i livelli di risposta da parte di Microsoft, la stima dei tempi di risposta iniziali e le responsabilità della società. La società è responsabile della definizione dell'impatto aziendale rispetto all'organizzazione e, d'intesa con Microsoft, Microsoft le assegnerà il livello di gravità appropriato. La società può chiedere di variare il livello di gravità mentre è in atto un evento imprevisto per riflettere l'impatto aziendale.

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
<p><b>Gravità 1</b></p> <p>Sistema aziendale critico inattivo:</p> <p>Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o di una soluzione critica.</p> <p>Necessità di un intervento immediato</p>	<p>Componenti di Azure<sup>1</sup></p> <p>- Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno</p> <p>Tutti gli altri prodotti e servizi - Risposta alla prima chiamata in un'ora o meno</p> <p>Assegnazione di un Responsabile delle Situazioni Critiche<sup>2</sup></p> <p>Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>3</sup></p> <p>Escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti</p> <p>Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</p>	<p>Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto da noi</p> <p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>3</sup></p> <p>Accesso e risposta rapidi</p> <p>Formulazione telefonica o invio tramite Web</p>
<p><b>Gravità A</b></p> <p>Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni:</p> <p>Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi</p> <p>Necessità di intervento entro un'ora</p>	<p>Risposta alla prima chiamata in un'ora o meno</p> <p>Assegnazione di un Responsabile delle Situazioni Critiche<sup>2</sup></p> <p>Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>2</sup></p>	<p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>3</sup></p> <p>Accesso e risposta rapidi</p> <p>Formulazione telefonica o invio tramite Web</p>
<p><b>Gravità B</b></p> <p>Impatto aziendale moderato:</p> <p>Perdita moderata o riduzione delle prestazioni dei servizi e possibilità di continuare il lavoro in modo meno efficiente</p> <p>Necessità di intervento entro due ore lavorative<sup>4</sup></p>	<p>Risposta alla prima chiamata in due ore o meno</p> <p>Lavoro richiesto solo durante l'orario di ufficio<sup>4</sup></p>	<p>Allocazione delle risorse appropriate per allinearsi allo stesso impegno di Microsoft</p> <p>Accesso e risposta dell'autorità di controllo modifiche entro quattro ore lavorative</p> <p>Formulazione telefonica o invio tramite Web</p>
<p><b>Gravità C</b></p> <p>Impatto commerciale minore:</p> <p>Funzionamento sostanzialmente nella norma, in alcuni casi con qualche</p>	<p>Risposta alla prima chiamata in quattro ore o meno</p> <p>Lavoro richiesto solo durante l'orario di ufficio<sup>4</sup></p>	<p>Informazioni accurate da parte di chi segue il caso</p> <p>Intervento entro 24 ore</p> <p>Formulazione telefonica o invio tramite Web</p>

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
<p>minimo impedimento dei servizi</p> <p>Necessità di intervento entro quattro ore lavorative<sup>4</sup></p>		

<sup>1</sup> Il tempo di risposta elencato per i componenti Azure della società non include Azure StorSimple, GitHub AE, Servizi di comunicazione Azure o la Gestione di Sottoscrizione e Fatturazione.

<sup>2</sup> I responsabili delle situazioni critiche contribuiscono alla ricerca di una risoluzione immediata del problema attraverso l'intervento, la predisposizione delle procedure di escalation, la gestione delle risorse e il coordinamento dei casi.

<sup>3</sup> È possibile che Microsoft riduca il livello di gravità se la società non è in grado di fornire risorse o risposte adeguate a supporto dell'impegno di Microsoft volto a risolvere il problema.

<sup>4</sup> L'orario di ufficio va in genere dalle 9.00 alle 17.30 Fuso Orario Standard Locale, esclusi i fine settimana e le festività. L'orario di ufficio potrà essere leggermente diverso nel Paese della società.

**Gestione del Supporto Reattivo:** Tramite la Gestione del Supporto Reattivo è possibile supervisionare gli eventi imprevisti del supporto tecnico per trovare una soluzione tempestiva e fornire assistenza di alto livello. La Gestione dell'assistenza verrà utilizzata per la Gestione del Supporto Reattivo di tutte le richieste di supporto.

In relazione alle tabelle di risposta agli eventi imprevisti di Gravità B e C riportate sopra, per quanto riguarda gli eventi imprevisti la cui gravità ha un impatto aziendale standard, il servizio è disponibile, su richiesta della società, alla risorsa di Microsoft assegnata alla risoluzione del problema durante l'orario di ufficio. Tale risorsa può anche fornire aggiornamenti sull'escalation, quando richiesto. Per quanto riguarda gli incidenti di Gravità 1 e A, viene avviata e eseguita automaticamente una procedura avanzata di escalation. La risorsa Microsoft assegnata si occuperà di garantire che vengano intraprese le azioni tecniche necessarie per giungere a una soluzione, nonché di fornire alla società aggiornamenti sullo stato e un piano di intervento.

Per la copertura estesa al di fuori dell'orario di ufficio è possibile acquistare ore di Gestione del Supporto Reattivo aggiuntive.

**Analisi delle Cause Radice:** Quando richiesto in modo esplicito prima della risoluzione di un evento imprevisto, Microsoft eseguirà un'analisi strutturata delle cause potenziali di un singolo incidente o di una serie di problemi correlati. La società sarà tenuta a collaborare con il team Microsoft fornendo i materiali, quali file di registro, network trace o altri risultati diagnostici. L'Analisi delle Cause Radice è disponibile solo per determinate tecnologie Microsoft e potrà essere soggetta a costi aggiuntivi.

**Componente aggiuntivo di Gestione del Supporto Reattivo:** La società potrà scegliere di acquistare ore aggiuntive per fornire la Gestione del Supporto Reattivo. Tali risorse funzioneranno da remoto e forniranno il servizio durante l'orario di ufficio nel fuso orario concordato per iscritto. Questo servizio viene fornito in inglese e, se disponibile, può essere fornito nella lingua parlata della società. Questo servizio dipende dalla disponibilità della risorsa di Microsoft.

## Gestione dell'assistenza

Gestione dell'assistenza (Service Delivery Management, "SDM") è inclusa nei servizi di supporto tecnico della società, fatto salvo quanto diversamente indicato nel presente documento o nell'Ordine di Lavoro. Ulteriori servizi di assistenza possono venir aggiunti acquistando altri servizi o servizi e soluzioni avanzati.

I servizi SDM sono forniti digitalmente e da un account manager per il successo della società designato. Tale risorsa specifica potrà operare sia da remoto che in loco presso l'ubicazione della società.

### Ambito di Gestione dell'assistenza

Sono disponibili i seguenti servizi SDM:

Tipi di servizi di gestione dell'assistenza	Pianificazione
<b>Abilitazione dell'Organizzazione della società</b>	✓
<b>Materiale sussidiario sugli Aggiornamenti della sicurezza, sui Servizi e sui Prodotti Microsoft</b>	✓
<b>Gestione e sviluppo del programma</b>	✓
<b>Onboarding del supporto Unified Enterprise</b>	✓
<b>Programma di Successo del Cloud</b>	+
<b>Sostenitore di developer Cloud Solution Architect</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Gestione delle Relazioni Esecutive</b>	✓
<b>Componente Aggiuntivo di Gestione dell'assistenza</b>	+
<b>Gestione dell'assistenza in loco</b>	+

✓ - Incluso nel Pacchetto Base della società.

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

✓<sup>1</sup> - Servizi aggiuntivi che potranno essere erogati da Microsoft.

**Abilitazione dell'Organizzazione della società:** Materiale sussidiario e informazioni fornite all'Amministratore del servizio di Supporto designato su come gestire l'utilizzo dei servizi di Unified Support e prepararvi a utilizzare i servizi digitali e reattivi di Unified Support.

**Materiale sussidiario sugli Aggiornamenti della sicurezza, sui Servizi e sui Prodotti Microsoft:** Informazioni condivise con la società riguardo a importanti caratteristiche e modifiche dei prodotti e servizi imminenti, nonché ai bollettini di sicurezza per le tecnologie Microsoft.

**Gestione e sviluppo del programma:** Attività progettate per pianificare, proporre e gestire i servizi del programma di supporto della società, in tutta l'organizzazione per aiutare a ottenere un maggior valore dagli investimenti nella tecnologia e nei servizi Microsoft. Microsoft può raccomandare una varietà di servizi pensati per aiutare a ottenere risultati aziendali e tecnologici chiave, utilizzando le funzionalità incluse nel supporto del Pacchetto Base, nonché servizi aggiuntivi che è possibile acquistare.

**Onboarding dell'Unified Support:** Attività per supportare l'avvio in Unified Support, compresa l'introduzione e la promozione delle capacità self-service nel portale di supporto online, con l'obiettivo di garantire un utilizzo tempestivo dei servizi di Unified Support.

**Programma di Successo del Cloud:** I servizi di pianificazione e consegna sono stati inclusi per aiutare a ottenere risultati cloud specifici, consentendo di accelerare l'implementazione, l'adozione e il valore realizzato delle tecnologie di Microsoft Cloud.

**Sostenitore per Developer di tipo Cloud Solution Architect:** Una risorsa di supporto tecnico Microsoft incentrata sullo sviluppo che fornirà consulenza strategica e materiale sussidiario per accelerare l'innovazione e promuovere l'efficienza durante tutto il ciclo di vita dello sviluppo software. Tali risorse limitate potranno essere assegnate da Microsoft in base alle condizioni consentite.

**Gestione delle Relazioni Esecutive:** Una serie di attività per garantire che il team di supporto tecnico Microsoft sia in linea con le priorità strategiche dell'organizzazione e sia coinvolto con i decision maker chiave e tecnologici.

**Componente Aggiuntivo di Gestione dell'assistenza:** La società potrà scegliere di acquistare altre risorse SDM personalizzate per i servizi di gestione dell'assistenza, all'interno di un ambito di lavoro predeterminato. Tali risorse non vengono illustrate in dettaglio e in modo esplicito nel presente documento. Questo servizio dipende anche dalla disponibilità delle risorse di Microsoft. Esse opereranno sia da remoto che in loco presso l'ubicazione della società. In caso di consegna in loco, si applicheranno le seguenti restrizioni.

**Gestione dell'assistenza in loco:** La società potrà richiedere di effettuare visite in loco al proprio account manager per il successo della società che potrà applicare un costo aggiuntivo per visita. Questo servizio dipende dalla disponibilità della risorsa di Microsoft.

## 2.3 Servizi e soluzioni avanzate

Oltre ai servizi erogati nell'ambito del Pacchetto Base o come servizi aggiuntivi, la società potrà acquistare le soluzioni e i servizi avanzati facoltativi che seguono. Soluzioni e servizi avanzati sono disponibili con il pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e potranno essere definiti in un Allegato cui si farà riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

Servizio	Pianificazione
<b>Enhanced Designated Engineering</b>	<b>+</b>
<b>Risposta avanzata unificata</b>	<b>+</b>
<b>Risposta Rapida</b>	<b>+</b>

Servizio	Pianificazione
<b>Gestione eventi di Azure</b>	<b>+</b>
<b>O365 Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Supporto Tecnico Developer</b>	<b>+<sup>1</sup></b>
<b>GitHub Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali</b>	<b>+</b>
<b>Servizi di supporto per la cybersecurity</b>	<b>+</b>

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

+<sup>1</sup> - Servizio aggiuntivo acquistabile fino al raggiungimento di una quantità massima.

## Enhanced Designated Engineering

**Enhanced Designated Engineering (EDE):** Un servizio clienti che fornisce un impegno tecnico profondo e continuo per le società con scenari complessi. Questa offerta è concepita per soddisfare le esigenze e i risultati della società fornendo un tecnico designato che costruirà una profonda conoscenza dell'ambiente o della soluzione della società e supporterà gli obiettivi aziendali della società, tra cui, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'ottimizzazione, l'adozione o la compatibilità del carico di lavoro. I servizi EDE potranno essere acquistati come offerte predefinite o in blocchi di ore personalizzate utilizzabili per erogare Servizi Proattivi in un determinato ambito.

Quando acquistati in blocchi di ore, le ore dei servizi EDE vengono quindi detratte dal monte ore iniziale acquistato man mano che verranno utilizzate ed erogate.

Le offerte EDE predefinite sono personalizzate in base all'ambiente della società e consentono alla società di raggiungere il risultato desiderato. Queste offerte includono Servizi Proattivi predefiniti integrati.

Le aree principali dei servizi EDE si articolano come segue:

- Conoscenza approfondita da parte della società delle proprie esigenze aziendali attuali e future e configurazione dell'ambiente del reparto IT in uso per ottimizzare le prestazioni
- Documentazione e condivisione di consigli in merito all'utilizzo dei materiali forniti con i servizi di supporto tecnico (ad esempio revisioni della compatibilità, controlli dell'integrità, workshop, programmi di valutazione del rischio e così via)
- Contributo a mantenere coerenti le attività di distribuzione e operative con le implementazioni correnti e pianificate delle tecnologie Microsoft da parte della società
- Miglioramento delle competenze tecniche e operative del personale IT della società
- Sviluppo e implementazione di strategie volte a prevenire futuri eventi imprevisti e a incrementare la disponibilità nel sistema delle tecnologie Microsoft utilizzate dalla società
- Contributo per determinare la causa radice degli eventi imprevisti ricorrenti e per fornire consigli al fine di impedire ulteriori interruzioni nelle tecnologie Microsoft designate



Indipendentemente dalla modalità di acquisto dei servizi EDE, l'allocazione, la definizione delle priorità e l'assegnazione delle risorse avverranno secondo quanto concordato dalle parti durante la riunione iniziale dell'intervento e saranno documentate alla società nell'ambito del suo piano di erogazione dei Servizi. La società Multipaese deve assegnare l'EDE all'ubicazione al momento della stipula del contratto prima del piano di erogazione dei Servizi.

### **Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio**

- La società dovrà disporre di un regolare contratto di assistenza per Microsoft Unified Support per far fronte ai servizi EDE della società. Qualora il contratto di assistenza di Microsoft Unified Support scada o venga risolto, anche il servizio EDE della società sarà risolto contestualmente.
- I servizi EDE sono disponibili durante il normale orario di ufficio (9.00 - 17.30, Fuso Orario Standard Locale, esclusi fine settimana e festività).
- I servizi EDE erogano supporto per i prodotti e le tecnologie Microsoft specifiche scelte dalla società ed elencate nell'Ordine di Lavoro.
- I servizi EDE vengono erogati per una singola ubicazione del supporto tecnico nell'ubicazione del supporto designata, indicata nell'Ordine di Lavoro.
- I servizi EDE vengono forniti da remoto, salvo diversamente concordato in anticipo per iscritto. Laddove siano state reciprocamente concordate, ma non pagate in anticipo, visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e d'altro tipo.

### **Risposta avanzata unificata**

**Risposta avanzata unificata:** la Risposta avanzata unificata (Unified Enhanced Response, UER) fornisce un supporto reattivo accelerato per i prodotti e servizi cloud, con un percorso di trasferimento più rapido per tutte le situazioni critiche ("crit sits") e attraverso un'assegnazione di risorse dal team di Gestione avanzata degli incidenti designato per la società, ai fini di una migliore gestione reattiva degli incidenti. Le società potranno acquistare Risposta avanzata unificata in aggiunta al contratto di supporto base Unified Enterprise o aggiungerlo in qualsiasi momento durante il termine di un contratto di supporto base Unified Enterprise attivo.

La consegna UER è ora disponibile per l'acquisto, ma inizierà solo a partire da 'data di consegna nel 2023'. Le società che acquistano UER prima della Data di inizio della consegna non riceveranno fattura fino a quando Microsoft non inizierà la consegna di UER ("Data di inizio della consegna") o [1° febbraio 2023], a seconda di quale evento si verifichi per ultimo.

Per ricevere supporto UER per i servizi cloud e prodotti Microsoft, la società dovrà inviare un incidente per telefono o via Web. Se aperte con Gravità 1 o Gravità A, le richieste di supporto per la risoluzione dei problemi verranno automaticamente indirizzate con il tempo di risposta migliorato e, per la gestione avanzata degli incidenti, verrà assegnato automaticamente l'apposito team.

**Gestione avanzata degli incidenti:** il servizio di Gestione avanzata degli incidenti è disponibile 24/7, 365 giorni all'anno per tutte le richieste di supporto per la risoluzione dei problemi di Gravità 1 o Gravità A. Alle società viene assegnato un pool designato di risorse con conoscenza degli obiettivi aziendali e dell'ambiente della società. Queste risorse sono assegnate in aggiunta alle risorse di risoluzione tecnica e sono responsabili della supervisione di tutti gli incidenti di supporto in situazioni critiche per promuovere una soluzione tempestiva e fornire assistenza di alto livello. Le risorse del team di Gestione avanzata degli

incidenti designato per la società può essere contattato direttamente via e-mail 24/7 e garantirà un progresso tecnico continuo fornendo aggiornamenti sullo stato frequente e sull'escalation nonché un piano d'azione.

Per qualsiasi incidente di Gravità 1, un membro del team di Gestione avanzata degli incidenti fornirà anche una revisione post-incidente con la società, l'account manager per il successo della società e altri membri dell'account team della società, con l'obiettivo di rafforzare la sua azienda e prevenire interruzioni e problemi futuri. Durante la riunione, il membro del team di Gestione avanzata degli incidenti fornirà informazioni generali sulla risposta agli incidenti, compresi i successi e le aree di miglioramento, e collaborerà con l'account manager per il successo della società (CSAM) per consigliare correzioni, al fine di ridurre in modo proattivo eventuali casi futuri e rafforzare le soluzioni.

Un membro del team di Gestione avanzata degli incidenti informerà la società durante l'incidente se è disponibile anche un'Analisi delle Cause Radice (Root Cause Analysis, RCA) per la tecnologia Microsoft interessata, se sarà sostenuto un costo aggiuntivo eseguendo l'RCA e collaborerà con il CSAM per avviare una RCA, se disponibile ed esplicitamente richiesto dalla società prima della chiusura dell'incidente. La società sarà tenuta a collaborare con il team Microsoft fornendo i materiali, quali file di registro, network trace o altri risultati diagnostici necessari per completare la RCA.

Affinché il team di Gestione avanzata degli incidenti della società abbia una conoscenza di base degli obiettivi e dell'ambiente della società, quest'ultima dovrà fornire la documentazione richiesta e partecipare alle attività di onboarding durante i primi 60 giorni del termine del contratto.

Queste risorse funzioneranno da remoto. Il servizio di Gestione avanzata degli incidenti è disponibile in inglese, cinese e giapponese. In questa offerta non è possibile erogare servizi di Gestione avanzata degli incidenti per regione limitata, cittadinanza richiesta o risorse di consegna autorizzate.

I Servizi Reattivi di UER aiutano a risolvere quei problemi che si verificano nell'ambiente Microsoft della società e sono in genere utilizzati su richiesta. I Servizi Reattivi sono inclusi in base alle esigenze per i prodotti e i servizi online ai quali Microsoft eroga attualmente il supporto tecnico, fatto salvo quanto diversamente stabilito nell'Ordine di Lavoro della società. Tutto il supporto reattivo viene fornito in remoto. Oltre ai Servizi Reattivi secondo necessità, è inclusa una quantità prestabilita di ore per la Gestione del Supporto Reattivo e la Gestione dell'assistenza, di cui il team di Gestione avanzata degli incidenti e CSAM della società potranno avvalersi per erogare attività di onboarding, riunioni trimestrali con il membro del team di Gestione avanzata degli incidenti e revisioni post-incidente di Gravità 1. Riunioni aggiuntive o più frequenti sono disponibili su richiesta e previo accordo con Microsoft, nei casi in cui è disponibile il resourcing, qualora la società scelga di acquistare ore aggiuntive oltre a quelle incluse per fornire un'ulteriore Gestione del Supporto Reattivo e un'ulteriore Gestione dell'assistenza da parte del team di Gestione avanzata degli incidenti e dell'account manager per il successo della società

Occorre acquistare l'UER solo per il Paese dell'host se la società dispone di un contratto di Unified Support multipaese. Come Soluzione Avanzata reattiva, tutti i servizi UER potranno essere forniti da remoto in ubicazioni diverse da quella e inclusa quella dell'Host, ad eccezione delle ore di Gestione dell'assistenza incluse, che saranno allocate dall'Host e gestite dall'account manager per il successo della società dell'Host.

Gravità e situazione della Risposta avanzata unificata	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
<b>Gravità 1</b> Sistema aziendale critico inattivo: Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o di una soluzione critica. Necessità di un intervento immediato	Componenti di Azure <sup>1</sup> - Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno Tutti gli altri prodotti e servizi - Risposta alla prima chiamata in 30 minuti o meno Senior Incident Manager <sup>2</sup> assegnato automaticamente Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>3</sup> Escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto	Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto da noi Allocazione delle risorse appropriate per sostenere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>3</sup> Accesso e risposta rapidi Formulazione telefonica o invio tramite Web
<b>Gravità A</b> Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni: Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi Necessità di intervento entro 30 minuti	Risposta alla prima chiamata in 30 minuti o meno Senior Incident Manager assegnato automaticamente <sup>2</sup> Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>2</sup>	Allocazione delle risorse appropriate per sostenere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>3</sup> Accesso e risposta rapidi Formulazione telefonica o invio tramite Web

<sup>1</sup> Il tempo di risposta elencato per i componenti Azure non include Azure StorSimple, GitHub AE, Servizi di comunicazione Azure o la Gestione della Sottoscrizione e Fatturazione, A40, Servizi multimediali di Azure, Azure Stack, Test Base per M365, Microsoft Mesh o Universal Print dell'US Gov.

<sup>2</sup> Le risorse di Gestione avanzata degli incidenti contribuiscono alla ricerca di una risoluzione immediata del problema attraverso l'intervento, la predisposizione delle procedure di escalation, la gestione delle risorse e il coordinamento dei casi.

<sup>3</sup> È possibile che Microsoft riduca il livello di gravità se la società non è in grado di fornire risorse o risposte adeguate a supporto dell'impegno di Microsoft volto a risolvere il problema.

## Risposta Rapida

**Risposta Rapida:** garantisce assistenza reattiva accelerata per i servizi cloud indirizzando a esperti in materia gli eventi imprevisti che si verificano durante il supporto tecnico e consentendo l'escalation ai team operativi del servizio cloud, come richiesto.

Per ricevere servizi di Risposta Rapida per i componenti di Microsoft Azure, la società dovrà sottoporre un evento imprevisto tramite il portale del servizio cloud applicabile. Le richieste di Supporto per la Risoluzione dei Problemi verranno indirizzate direttamente a una coda di attesa del supporto di Risposta Rapida che comprende un team designato di tecnici esperti del servizio cloud. Per consentire a questo team di avere conoscenze di base sulla distribuzione, è necessario fornire la documentazione di base sulla distribuzione di Azure e la topologia di database, nonché i piani di ridimensionamento e bilanciamento

del carico, ove disponibili. Sebbene gli incidenti possano richiedere risorse da parte di tecnici ai prodotti standard per la risoluzione, il team di Risposta Rapida mantiene la responsabilità primaria per gli incidenti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno.

Per quanto riguarda i componenti di Azure specificati, i tempi di risposta del supporto per la risoluzione dei problemi sono elencati nella tabella riportata di seguito e prevalgono sui tempi di risposta del supporto tecnico del Pacchetto Base. La Risposta Rapida non include Servizi multimediali di Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Servizio di comunicazioni Azure, Universal Print, Test Base per M365 o Microsoft Mesh..

L'acquisto di Risposta Rapida è soggetto alla disponibilità delle risorse. Per i dettagli sulla disponibilità, consultare il proprio account manager per il successo della società.

Situazione e gravità della Risposta Rapida	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
<p><b>Gravità 1</b></p> <p>Sistema aziendale critico inattivo:</p> <p>Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o soluzione critica</p> <p>Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro</p> <p>Necessità di intervento entro 15 minuti</p>	<p>Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno</p> <p>Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>1</sup></p> <p>Accesso ai massimi esperti di Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Rapida escalation all'interno di Microsoft ai team operativi del servizio cloud</p> <p>Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</p>	<p>Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto da noi</p> <p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>1</sup></p> <p>Accesso e risposta rapidi</p>
<p><b>Gravità A</b></p> <p>Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni:</p> <p>Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi</p>		

<sup>1</sup> È possibile che Microsoft riduca il supporto 24/7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate a sostenere l'impegno di Microsoft volto a risolvere il problema

<sup>2</sup> I servizi di Risposta Rapida e di Supporto per la Risoluzione dei Problemi sono disponibili unicamente in lingua inglese e giapponese.

## Gestione eventi di Azure

**Gestione Eventi di Microsoft Azure ("AEM"):** AEM fornisce un supporto avanzato, proattivo e reattivo durante eventi aziendali critici delle società.

Un evento aziendale critico in ambito supportato da questa offerta è definito come un periodo breve, previsto dalla società, di elevato impatto sul business e/o picco di domanda per la società, che richiede

alti livelli di disponibilità e prestazioni del servizio. Gli eventi aziendali critici possono ricevere fino a cinque (5) giorni di calendario di copertura reattiva consecutiva; i clienti possono scegliere di acquistare tutti gli eventi aziendali critici necessari per l'esecuzione consecutiva e coprire l'intera durata della domanda prevista se superiore a cinque (5) giorni di calendario consecutivi.

La gestione eventi Azure è soggetta alla disponibilità delle risorse. Per i dettagli sulla disponibilità, consultare il proprio account manager per il successo della società. Il supporto non sarà fornito, fatta eccezione per gli eventi aziendali critici programmati in anticipo e confermati per iscritto almeno 8 settimane solari prima dell'inizio dell'evento, a meno che Microsoft non accetti. Microsoft potrà, a sua discrezione, ridurre l'ambito della valutazione pre-evento, qualora scelga di accettare un evento con meno preavviso.

AEM supporta eventi aziendali che utilizzano i servizi principali di Microsoft Azure. Ogni evento riguarda una singola soluzione Azure; se più soluzioni Azure richiedono supporto, una società dovrà acquistare eventi aggiuntivi. Una soluzione Azure è definita come un insieme di sottoscrizioni di Azure e risorse di Azure che si connettono a un risultato di business comune per fornire alle società prodotti o servizi. Microsoft valuterà la soluzione della società durante il periodo di valutazione pre-evento e comunicherà i rischi identificati per iscritto alla società.

Come parte delle attività pre-evento, Microsoft si impegnerà a:

- Valutare e familiarizzarsi con la soluzione
- Individuare problemi e rischi potenziali che influiscono sul tempo di attività e la stabilità
- Eseguire revisioni di capacità e resilienza sulla piattaforma Azure

Microsoft fornirà la documentazione scritta dei risultati della sua valutazione, comprese le azioni volte a mitigare i possibili rischi che influiscono sul tempo di attività e sulla stabilità.

Per le soluzioni Azure, durante l'evento, le richieste di servizio causa incidente relative all'evento devono essere inviate tramite il portale di Microsoft Azure, includendo AEM nella descrizione del caso.

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
<p><b>Gravità 1</b></p> <p>Sistema aziendale critico inattivo:</p> <p>Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o soluzione critica</p> <p>Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro</p> <p>Necessità di intervento entro 15 minuti</p>	<p>Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno e rapida escalation in Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Assegnazione del Responsabile delle Situazioni Critiche in 30 minuti o meno.</p> <p>Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>1</sup></p> <p>Accesso ai massimi esperti di Microsoft ed escalation rapida in</p>	<p>Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto da noi</p> <p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>1</sup></p> <p>Accesso e risposta rapidi</p>

<p><b>Gravità A</b></p> <p>Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni:</p> <p>Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi</p>	<p>Microsoft ai team dei prodotti</p> <p>Engagement di tecnici di supporto che conoscono la configurazione della soluzione. Ove applicabile, questi ingegneri possono assistere e semplificare il processo di gestione degli incidenti</p> <p>Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</p>	
--	--	--

<sup>1</sup> È possibile che Microsoft riduca il supporto 24/7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate che aiutino Microsoft a proseguire nell'impegno per la risoluzione dei problemi.

<sup>2</sup> I servizi di Supporto per la Risoluzione dei problemi AEM sono disponibili unicamente in lingua inglese

Microsoft fornirà un riepilogo post-evento di tutti i casi aperti durante la finestra del supporto reattivo e si assicurerà che questi casi vengano risolti.

Per i clienti di Microsoft Cloud for Retail:

La gestione eventi per i clienti di Microsoft Cloud for Retail fornisce un supporto proattivo e reattivo avanzato durante gli eventi aziendali critici dei clienti di Microsoft Cloud for Retail.

Questa offerta supporta gli eventi delle società solo per quelle che hanno acquistato una licenza Microsoft Cloud for Retail. Questa offerta supporterà solo le seguenti soluzioni Microsoft Cloud for Retail: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (in Anteprima – il nome può essere soggetto a modifiche), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. Le condizioni di prodotto per le soluzioni elencate sono pubblicati da Microsoft di tanto in tanto all'indirizzo <http://microsoft.com/licensing/contracts> (o sito successivo individuato da Microsoft).

Un evento aziendale critico in ambito supportato da questa offerta è definito come un periodo breve, previsto dalla società, di elevato impatto sul business e/o picco di domanda per la società, che richiede alti livelli di disponibilità e prestazioni del servizio. Gli eventi aziendali critici possono ricevere fino a 5 giorni di calendario di copertura reattiva consecutiva; le società possono scegliere di acquistare tutti gli eventi aziendali critici necessari per l'esecuzione consecutiva e coprire l'intera durata della domanda prevista se superiore a 5 giorni di calendario consecutivi.

L'offerta è soggetta alla disponibilità delle risorse, per i dettagli sulla disponibilità, consultare il proprio account manager per il successo della società. Il supporto non sarà fornito tranne per gli eventi aziendali critici che sono stati programmati in anticipo e confermati per iscritto almeno 8 settimane solari prima dell'inizio dell'evento.

Microsoft valuterà la soluzione della società durante il periodo di valutazione pre-evento e comunicherà i rischi identificati per iscritto alla società.

Come parte delle attività pre-evento, Microsoft:

- Valutare e familiarizzarsi con la soluzione come discusso in precedenza
- Individuare problemi e rischi potenziali che influiscono sul tempo di attività e la stabilità
- Eseguire revisioni di capacità e resilienza sulla piattaforma Azure
- Fornire materiale sussidiario sulle procedure consigliate del settore da risorse tecniche e operative designate

Microsoft fornirà la documentazione scritta dei risultati della propria valutazione, comprese le azioni consigliate e le procedure consigliate del settore, per mitigare i possibili rischi e problemi che influiscono sul tempo di attività e sulla stabilità.

Se l'evento include una soluzione cloud Azure, durante l'evento, le richieste di servizio incidente relative all'evento per le soluzioni Azure devono essere inviate tramite il portale di Microsoft Azure, incluso AEM nella descrizione del caso.

Se l'evento include una soluzione cloud D365 o M365, durante l'evento, le richieste di servizio incidente relative all'evento per queste soluzioni devono essere inviate tramite il Centro soluzioni, inclusa la selezione del prodotto in cui si è verificato il problema e in base al piano di supporto "Evento D365" nel caso di richieste correlate a D365.

Per i prodotti Azure:

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
<p><b>Gravità 1</b></p> <p>Sistema aziendale critico inattivo:</p> <p>Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o soluzione critica</p> <p>Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro</p> <p>Necessità di intervento entro 15 minuti</p>	<p>Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno e rapida escalation in Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Assegnazione del Responsabile delle Situazioni Critiche in 30 minuti o meno.</p> <p>Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>1</sup></p> <p>Accesso ai massimi esperti di Microsoft ed escalation rapida in</p>	<p>Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto da noi</p> <p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>1</sup></p> <p>Accesso e risposta rapidi</p>

<p><b>Gravità A</b></p> <p>Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni:</p> <p>Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi</p>	<p>Microsoft ai team dei prodotti</p> <p>Engagement di tecnici di supporto che conoscono la configurazione della soluzione. Ove applicabile, questi ingegneri possono assistere e semplificare il processo di gestione degli incidenti</p> <p>Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</p>	
--	--	--

<sup>1</sup> È possibile che Microsoft riduca il supporto 24/7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate che aiutino Microsoft a proseguire nell'impegno per la risoluzione dei problemi.

<sup>2</sup> I servizi di Supporto per la Risoluzione dei problemi AEM sono disponibili unicamente in lingua inglese

Per tutti gli altri prodotti, le risposte agli incidenti saranno allineate a quanto segue:

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
----------------------	--------------------------------	---------------------------------



<p><b>Gravità 1</b></p> <p>Sistema aziendale critico inattivo: Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o di una soluzione critica. Necessità di un intervento immediato</p>	<p>Componenti di Azure<sup>1</sup> - Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno</p> <p>Tutti gli altri prodotti e servizi - Risposta alla prima chiamata in un'ora o meno</p> <p>Assegnazione di un Responsabile delle Situazioni Critiche<sup>2</sup></p> <p>Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>3</sup></p> <p>Rapida escalation entro Da Microsoft ai team di prodotto</p> <p>Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</p>	<p>Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto da noi</p> <p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>3</sup></p> <p>Accesso e risposta rapidi</p> <p>Formulazione telefonica o invio tramite Web</p>
<p><b>Gravità A</b></p> <p>Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni: Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi Necessità di intervento entro un'ora</p>	<p>Risposta alla prima chiamata in un'ora o meno</p> <p>Assegnazione di un Responsabile delle Situazioni Critiche<sup>2</sup></p> <p>Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>2</sup></p>	<p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>3</sup></p> <p>Accesso e risposta rapidi</p> <p>Formulazione telefonica o invio tramite Web</p>
<p><b>Gravità B</b></p> <p>Impatto aziendale moderato: Perdita moderata o riduzione delle prestazioni dei servizi e possibilità di continuare il lavoro in modo meno efficiente Necessità di intervento entro due ore lavorative<sup>4</sup></p>	<p>Risposta alla prima chiamata in due ore o meno</p> <p>Lavoro richiesto solo durante l'orario di ufficio <sup>4</sup></p>	<p>Allocazione delle risorse appropriate per allinearsi allo stesso impegno di Microsoft</p> <p>Accesso e risposta dell'autorità di controllo modifiche entro quattro ore lavorative</p> <p>Formulazione telefonica o invio tramite Web</p>
<p><b>Gravità C</b></p> <p>Impatto commerciale minore:</p>	<p>Risposta alla prima chiamata in quattro ore o meno</p> <p>Lavoro richiesto solo durante l'orario di ufficio <sup>4</sup></p>	<p>Informazioni accurate da parte di chi segue il caso</p> <p>Intervento entro 24 ore</p> <p>Formulazione telefonica o invio tramite Web</p>

Funzionamento sostanzialmente nella norma, in alcuni casi con qualche minimo impedimento dei servizi

Necessità di intervento entro quattro ore lavorative<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Il tempo di risposta elencato per i componenti di Azure non include Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Servizi di comunicazione Azure o la Gestione di Sottoscrizione e Fatturazione.

<sup>2</sup> I responsabili delle situazioni critiche contribuiscono alla ricerca di una risoluzione immediata del problema attraverso l'intervento, la predisposizione delle procedure di escalation, la gestione delle risorse e il coordinamento dei casi.

<sup>3</sup> È possibile che Microsoft riduca il livello di gravità qualora la società non sia in grado di fornire risorse o di intervenire in modo adeguato a supporto dell'impegno di Microsoft volto a risolvere il problema.

<sup>4</sup> L'orario di ufficio va in genere dalle 9.00 alle 17.30 Fuso Orario Standard Locale, esclusi i fine settimana e le festività. L'orario di ufficio potrà essere leggermente diverso nel Paese della società.

## Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** Fornisce un supporto avanzato per i carichi di lavoro principali del/i tenant della produzione Microsoft Office 365, che include l'accesso prioritario al team di tecnici dedicati a Office 365. Questo servizio sarà disponibile per il o i tenant elencati, è disponibile a un costo aggiuntivo ed è definito in un Allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

## Supporto Tecnico Developer

**Supporto Tecnico Developer:** Grazie a una conoscenza tecnica e del cloud per il ciclo di vita dello sviluppo delle applicazioni, il Supporto Tecnico Developer eroga supporto sul prodotto agli sviluppatori della società che sulla piattaforma Microsoft realizzano e implementano le applicazioni e forniscono ad esse supporto proattivo più profondo. Il Supporto Tecnico Developer offre assistenza completa, fornendo alle società architettura cloud, valutazioni delle vulnerabilità, soluzioni ALM/DevOps, Security Development Lifecycle, revisioni del codice, prestazione e monitoraggio, modernizzazione delle applicazioni, implementazione e gestione dell'Internet delle cose (IoT), formazione e testing. Il Supporto Tecnico Developer è disponibile a un costo aggiuntivo.

## GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** fornisce alle società l'accesso prioritario a un team di supporto GitHub designato e a un ingegnere dell'affidabilità delle società (CRE) GitHub nominato. Inoltre, le revisioni trimestrali, ivi incluso il materiale sussidiario proattivo sui controlli dell'integrità e sull'analisi dei ticket, fanno parte dell'offerta di GitHub Engineering Direct.

## Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali

**Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali:** Offre un livello superiore di supporto tecnico per un gruppo definito di prodotti e Servizi Online Microsoft che costituiscono una parte della soluzione cruciale della società per i carichi di lavoro, come indicato nell'Ordine di Lavoro della società. Il Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali (SfMC) offre inoltre un programma personalizzato di servizi di supporto tecnico, è disponibile a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo ed è definito in un Allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società. La società dovrà disporre di un regolare contratto di assistenza per Microsoft Unified Support per far fronte ai servizi SfMC. Qualora il contratto di assistenza di Microsoft Unified Support scada o venga risolto, anche il servizio SfMC della società sarà risolto contestualmente.

## **Soluzioni avanzate per la cybersecurity**

**Soluzioni avanzate per la cybersecurity:** Fornisce assistenza specializzata correlata alla cybersecurity in scenari reattivi e proattivi ("Servizi di supporto per la cybersecurity"). Tali servizi aiutano a ridurre il rischio di cyberattacchi mirati, a prepararsi meglio alle situazioni di crisi della sicurezza o a indagare e contenere una compromissione attiva della sicurezza. Ulteriori dettagli relativi ai Servizi di supporto per la cybersecurity possono essere forniti tramite il proprio account manager per il successo della società (CSAM).

I Servizi di supporto per la cybersecurity possono essere acquistati come una o più delle offerte predefinite di seguito. Se vendute come blocco di ore nell'ambito di un'offerta predefinita, le ore dei Servizi di supporto per la cybersecurity vengono detratte dal totale delle ore acquistate man mano che vengono utilizzate ed erogate.

I Servizi di supporto per la cybersecurity sono identificati come proattivi o reattivi. Indipendentemente dalla modalità di acquisto dei Servizi di supporto per la cybersecurity, l'allocazione, la definizione delle priorità e l'assegnazione delle risorse avverranno secondo quanto concordato dalle parti durante la riunione iniziale dell'intervento e saranno documentate alla società nell'ambito del suo piano di erogazione dei Servizi.

## **Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio**

- La società dovrà disporre di regolari contratti di assistenza per Microsoft Unified Support per far fronte a Servizi di supporto per la cybersecurity. Qualora il contratto di assistenza di Microsoft Unified Support scada o venga risolto, anche i Servizi di supporto per la cybersecurity sarà risolto contestualmente.
- Tutti i Servizi di supporto per la cybersecurity hanno una durata minima di cinque (5) giorni, ad eccezione di "Workshop - Crisi di sicurezza ed Esercizio di risposta", che è di tre (3) giorni) e "Intervento da remoto di 1 giorno per la Risposta agli incidenti di cybersecurity" che è un servizio di un giorno e 32 ore. Potrebbero essere necessari giorni aggiuntivi per completare l'intervento. Microsoft collaborerà con la società per determinare i giorni aggiuntivi necessari da acquistare in quantità di cinque (5) giorni (otto (8) ore al giorno).
- I Servizi di supporto per la cybersecurity sono disponibili durante l'orario di ufficio (ovvero dalle 08:00 alle 17:00, esclusi i giorni festivi e i fine settimana).
- I Servizi di supporto per la cybersecurity erogano supporto per specifici prodotti e tecnologie Microsoft selezionati dalla società ed elencati nell'Ordine di Lavoro.
- I Servizi di supporto per la cybersecurity vengono erogati per una singola ubicazione, ovvero quella designata per il supporto tecnico nell'Ordine di Lavoro.
- I Servizi di supporto per la cybersecurity sono forniti da remoto, sempre che non siano venduti in loco oppure diversamente concordato in anticipo per iscritto. Laddove siano state reciprocamente concordate, ma non pagate in anticipo, visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e d'altro tipo.
- I Servizi di supporto per la cybersecurity sono disponibili solo in lingua inglese.
- Microsoft si basa sulla capacità di esaminare gli endpoint della società per verificare la presenza di attività avverse utilizzando gli strumenti descritti di seguito (inclusi i sistemi di proprietà di Microsoft). La capacità di Microsoft di raggiungere gli obiettivi della società dipende dal fatto che la società distribuisca correttamente e completamente tali strumenti. La necessità di strumenti aggiuntivi può essere dettata dalle informazioni scoperte durante l'intervento.

I Servizi di supporto per la cybersecurity saranno forniti alla società da un team di risorse di supporto tecnico Microsoft che potranno includere:

- L'account manager per l'assistenza clienti ("CSAM") di Unified Support;
- Un team di Esperti in sicurezza Microsoft ("Ingegneri") con una profonda conoscenza della cybersecurity e della risposta agli incidenti e
- Ingegneri della società specializzati nella manutenzione Microsoft in circostanze attenuanti, in cui potrebbero essere necessarie competenze specifiche.

Modalità di intervento:

- Per scenari reattivi:
  - o Aprire un caso di supporto reattivo tramite portali web o telefono, annotando un potenziale incidente di sicurezza
  - o Sarà eseguita un'indagine iniziale e, se necessario, potrebbe essere consigliata un'indagine completa sull'ambiente.
  - o Microsoft utilizzerà diverse strategie e metodologie per completare i servizi reattivi a seconda della natura dell'incidente. Microsoft si consulterà con la società all'inizio dell'indagine per individuare gli obiettivi iniziali e, successivamente, in maniera regolare per tutta la durata dell'impegno, per discutere gli aggiornamenti a tali obiettivi e altre decisioni relative all'indagine. La società prenderà decisioni sostanziali sulla strategia di indagine. I servizi reattivi Microsoft potranno prevedere delle attività svolte da Microsoft indicate nella tabella che segue; tuttavia, la società riconosce e accetta che, nella fornitura dei servizi reattivi, Microsoft potrà modificare il proprio approccio a seconda dei casi, per assistere la società nell'indagine di un potenziale incidente di sicurezza:

Servizio	Ambito di alto livello ("Aree incluse nell'ambito del programma")
<p><b>Risposta agli incidenti di cybersecurity</b></p>	<p>Indagine reattiva da remoto negli ambienti Windows locali a seguito di un incidente di sicurezza. La valutazione include workstation, server e controller di dominio, nonché ambienti Linux a esclusiva discrezione del team di intervento.</p> <p>La valutazione fornisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caccia alle minacce e analisi forense di computer di interesse</li> <li>• Decompilare file sospetti</li> <li>• Threat Intelligence personalizzata</li> <li>• Valutazione della configurazione di sicurezza di Active Directory</li> <li>• Materiale sussidiario sulle fasi di contenimento negli scenari di attacco attivo, se applicabile</li> </ul> <p>• Disponibile anche come "Intervento da remoto di 1 giorno per la Risposta agli incidenti di cybersecurity", che consiste in un intervento che si svolge in giornata, con lo stesso ambito e le stesse attività, con il medesimo team di 4 persone, per una durata di sole 8 ore. Può essere acquistato in anticipo sul conto spese.</p> <p>• <i>Nota: Assistenza in loco disponibile se la società acquista come "Risposta agli incidenti di cybersecurity – In loco" e in base alla disponibilità delle risorse.</i></p>
<p><b>Office 365 – Risposta agli incidenti</b></p>	<p>Indagine reattiva da remoto degli ambienti Office 365/Azure AD (AAD), incluso un singolo tenant O365 a seguito di un incidente di sicurezza.</p> <p>La valutazione fornisce:</p>

- Indagine su utenti sospetti e account potenzialmente compromessi
- Indagine sui punti dati chiave tra i servizi O365
- Valutazione dei componenti di sicurezza dell'Architettura O365
- Elementi consigliati sulla gestione dei rischi per proteggere i servizi O365
- Profilo di minaccia personalizzato di utenti ad alto rischio
- Materiale sussidiario sulle fasi di contenimento negli scenari di attacco attivo, se applicabile

---

**Servizio operativo di cybersecurity** Valutazione di compromesso e revisione dell'approccio alla sicurezza da remoto e proattiva. La valutazione include workstation, server e controller di dominio supportati da Defender for Endpoint (MDE) e Defender for Identity (MDI).

La valutazione fornisce:

- Analisi forense limitata ai computer di interesse
- Analisi di file sospetti
- Threat Intelligence personalizzata
- Valutazione della configurazione di sicurezza di Active Directory

---

**Workshop – Crisi di sicurezza ed Esercizio di risposta** Workshop da remoto e proattivo, che offre un'esperienza interattiva di tre (3) giorni in aula per comprendere situazioni di crisi della sicurezza e modalità di risposta in caso di incidente di sicurezza.

---

## Deliverable

Per "Workshop – Crisi di sicurezza ed Esercizio di risposta":

- Un quaderno digitale per i partecipanti

Per tutte le altre consegne:

- Su richiesta, un documento di "sintesi" in formato Microsoft PowerPoint, preparato dal team di consegna, che riassume i principali risultati investigativi, che possono includere la valutazione del rischio e/o le procedure consigliate per la correzione.
- Una presentazione di sintesi alla società in forma verbale, per comunicare gli elementi descritti nella sintesi.
- Se sono tecnicamente fattibili e vi sono dati di supporto, un documento della cronologia che individua e documenta la posizione dei dati e dei file di supporto pertinenti analizzati nel corso dell'intervento.

Fornita anche da "Risposta agli incidenti di cybersecurity" e "Servizio operativo di cybersecurity":

- Una dashboard di Microsoft PowerBI che mostra informazioni tecniche relative ai risultati, tranne in rare circostanze in cui non possono essere generate per motivi tecnici.

I Risultati Finali (come definiti sopra) saranno consegnati entro i dieci (10) giorni di calendario successivi alla conclusione dell'incarico di Risposta agli incidenti di cybersecurity, a meno che la società non scelga di non accettare i Risultati Finali. La scelta della società di non accettare i Risultati Finali non è in alcun caso colpa di Microsoft e qualsiasi obbligo di Microsoft di consegnare detti Risultati Finali scadrà 10 giorni di calendario dopo l'ultimo giorno dell'impegno, salvo diverso accordo reciproco tra Microsoft e la società.

### **Servizi non Inclusi nell'Ambito del Programma**

Microsoft eseguirà i Servizi di supporto per la cybersecurity con cura e competenza professionali; tuttavia, nulla nel Contratto è inteso a garantire che i Servizi di supporto per la cybersecurity rileveranno o individueranno tutte le minacce alla sicurezza o alla rete, vulnerabilità o intrusioni, decodificheranno o ripristineranno dati, ripristineranno operazioni o restituiranno il controllo di sistemi di una società in cui si sia verificato un accesso o un controllo non autorizzato. Qualsiasi area non esplicitamente elencata alla voce "Aree incluse nell'ambito del programma" è esclusa dall'ambito. Le aree non incluse nell'ambito del programma per i Servizi di supporto per la cybersecurity includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quanto segue:

- Analisi di apparecchiature di rete
- Analisi completa di endpoint che eseguono sistemi operativi legacy (non supportati)
- Supporto di decrittografia per file o host crittografati, inclusa la fornitura di decodificatori personalizzati
- Imputazione di utente malintenzionato, tra cui identità, motivazioni od origine
- Licenze dei prodotti (Microsoft o non Microsoft), ad eccezione delle versioni di prova dei prodotti, soggette a disponibilità
- Hardware utilizzato in corso d'analisi
- Monitoraggio costante o continuo della sicurezza, monitoraggio dopo la conclusione dell'Ordine di Lavoro e/o monitoraggio al di fuori dell'orario di ufficio standard, dalle 8:00 alle 17:00. Fuso orario standard del Pacifico (o altro fuso orario convenuto di comune accordo).
- Revisione del codice sorgente
- Progettazione di sistemi tecnici e/o di architettura IT
- Servizi di assistenza o supporto per controversie, tra cui testimonianze di esperti o qualsiasi lavoro per soddisfare gli standard probatori di ammissibilità legale in un tribunale
- Sicurezza delle applicazioni aziendali
- Gestione di singoli progetti
- Attività di test
- Individuazione e inventario delle risorse
- Preparazione di documenti di richiesta di informazioni (Request For Information, RFI) o richiesta d'offerta (Request For Proposal, RFP) per singole iniziative di progetto che possono essere identificate nel processo di questo intervento
- Fornitura di qualsiasi servizio o attività regolamentata. Microsoft non è autorizzata o certificata in alcun Paese, stato o provincia come investigatore privato, advisor legale o revisore e non viene incaricata di fornire servizi di indagine regolamentati, consulenza legale, servizi di consulenza per audit o controllo interno o servizi di ingegneria che richiederebbero licenze speciali.
- Lavoro nel fine settimana, a meno che non sia indicato e approvato dal Delivery Manager dell'Ingegnere

## Responsabilità della società

- Fornire account Azure AD solo cloud con autorizzazioni di amministratore globale, secondo necessità.
- Una soluzione operativa per distribuire in remoto gli strumenti necessari per l'intervento di risposta agli incidenti (ad es. System Center Configuration Manager [SCCM], i criteri di gruppo [Group Policy, GPO] di Active Directory o altro).
- Distribuzione di strumenti di analisi specializzati, indicati e forniti dal team di erogazione dei Servizi di supporto per la cybersecurity di Microsoft. Gli strumenti richiesti per ogni rispettivo impegno saranno dettagliati dal team di erogazione e la società (1) eseguirà test per garantire che gli strumenti non influiscano sull'affidabilità o sulla disponibilità di alcun dispositivo della società e (2) installerà gli strumenti in conformità all'ambito fornito da Microsoft.
- Le società dovranno convalidare in modo indipendente se i Servizi di supporto per la cybersecurity di Microsoft sono coperti dalla loro polizza assicurativa, se applicabile.
- Qualora la società richieda che i Servizi di supporto per la cybersecurity siano eseguiti nell'ambiente di produzione della società o con i dati di produzione, prima che Microsoft lavori in tale ambiente e/o con tali dati, la società dovrà (1) fornire a Microsoft istruzioni adeguate e risorse di supervisione della società per interfacciarsi con tale ambiente e/o tali dati e (2) garantire di disporre di un backup valido dell'ambiente e/o dei dati.
- Piena autorizzazione conferita al personale di intervento in caso di incidenti di sicurezza, affinché svolga pienamente i processi e le procedure investigative forensi che adotta nell'ambito dei propri protocolli standard, senza impegni di spesa creati da terze parti, come ad esempio altro personale di intervento in caso di incidenti. Qualsiasi mancata autorizzazione da parte della società a Microsoft a svolgere il proprio lavoro può comportare ritardi del servizio o risultati inadeguati.
- Per quanto riguarda Crisi di Sicurezza ed Esercizio di risposta o qualsiasi altro Servizio di Risposta per la Cybersecurity, la società accetta che qualsiasi materiale, risultato finale o registrazione prodotto a seguito di tale esercizio sarà trattato come informazione riservata, utilizzato esclusivamente per gli scopi aziendali interni della società e non sarà distribuito, visualizzato o altrimenti trasferito a terzi senza il previo consenso scritto di Microsoft. Inoltre, la società non modificherà, rimuoverà o oscurerà alcuna comunicazione, comprese quelle sui diritti di proprietà intellettuale, su tale materiale.

## 2.4 Supporto Multipaese

### Informazioni generali sui Servizi di Supporto Tecnico Multipaese

Insieme ai servizi di supporto Microsoft Unified Enterprise, il Supporto Tecnico Multipaese offre alla società supporto tecnico in più ubicazioni, come descritto nell'Ordine di Lavoro (o Ordini di Lavoro). La descrizione della struttura di Supporto Tecnico Multipaese viene riportata di seguito:

- **Host:** Questa è l'ubicazione di Supporto Tecnico dove la società ha preso in appalto il Microsoft Unified Support nel suo Ordine di Lavoro.
- **Downstream:** Questa è una Ubicazione di supporto tecnico designata nell'Ordine di Lavoro dove si riceveranno i Servizi di supporto Microsoft Unified Enterprise. È diversa dall'ubicazione del supporto tecnico dell'Host e la società ha diritto ai Servizi acquistati per tale ubicazione.

## Modalità di acquisto

Questo USSD descrive i servizi di supporto tecnico multipaese disponibili. I servizi specifici e la quantità correlata, se applicabile, saranno elencati nell'Ordine di Lavoro associato per Ubicazione del Supporto Tecnico.

I Servizi qui descritti potrebbero essere consegnati alle Ubicazioni del Supporto Tecnico designate nell'Ordine di Lavoro dell'Host e, a seconda dei casi, assegnati dall'Host, nell'ambito dell'accordo di Supporto Microsoft Unified Enterprise con le seguenti modifiche:

- **Servizi Pacchetto Base:** Salvo diversamente indicato, i Servizi Pacchetto Base (quelli indicati con un "✓") saranno disponibili per le Ubicazioni del Supporto Tecnico designate o come assegnato a una o più Ubicazioni di Supporto Tecnico dall'Host nell'Ordine di Lavoro dell'Host.
- **Servizi Reattivi:** I Servizi Reattivi possono essere forniti in remoto a sedi diverse dall'Host e incluso l'Host.
- **Gestione dell'assistenza (SDM):** Come indicato nell'Ordine di Lavoro, SDM può essere consegnata all'Host designato e alle Ubicazioni di Supporto Tecnico downstream. La disponibilità dei servizi SDM inclusi nel Pacchetto Base sarà allocata dall'Host e gestita dall'account manager per il successo della società dell'Host. La fornitura di SDM sarà limitata all'orario di ufficio dell'ubicazione dell'Host. Ulteriori servizi SDM potrebbero essere richiesti quando si acquistano servizi aggiuntivi o Servizi e soluzioni avanzati.
  - **SDM aggiuntiva:** Risorse SDM aggiuntive possono essere acquistate per l'Ubicazione o le Ubicazioni di Supporto Tecnico dell'Host o downstream, come indicato in un Ordine di Lavoro, e saranno consegnate alla Ubicazione di Supporto Tecnico designata. Soggetti alla disponibilità delle risorse e a quanto sopra.

La disponibilità di servizi opzionali (quelli indicati con un "+" nella Tabelle di supporto di cui sopra) è la seguente:

- **Servizi Proattivi**
  - La società potrebbe essere idonea per Servizi Proattivi, la cui quantità sarà elencata nell'Ordine di Lavoro e disponibile nelle Ubicazioni di Supporto Tecnico in esso indicate,
  - I Servizi Proattivi per l'ubicazione fiscale di eccezione saranno identificati nell'Ordine di Lavoro per tale contratto downstream.
- **Servizi di manutenzione – Analisi della Causa Radice:** I servizi acquistati saranno disponibili per il personale nelle Ubicazioni di Supporto Tecnico designate.
- **Advisor Tecnologia di Supporto (STA):** I servizi STA saranno disponibili nella/e Ubicazione/i di Supporto Tecnico indicata/e nell'Ordine di Lavoro, diverse dai Paesi di eccezione, e sono soggetti alla disponibilità delle risorse.
- **Servizi e soluzioni avanzate:** Tutti i servizi e le soluzioni avanzate possono essere acquistati per l'utilizzo nelle Ubicazioni di Supporto Tecnico dell'Host o downstream. Offerta soggetta a disponibilità. Potrebbero essere applicate altre restrizioni.
- Gli altri servizi di supporto acquistati saranno disponibili nella/e Ubicazione/i indicate nell'Ordine di Lavoro.



## Termini e condizioni aggiuntivi per il supporto Multipaese

In aggiunta alle condizioni delineate qui e *nell'Ordine di Lavoro*, la consegna da parte di Microsoft dei Servizi indicati qui, si basa sui seguenti prerequisiti e presupposti:

- Microsoft potrà consentire al personale della/e Ubicazione/i del Supporto Tecnico non designate di prendere parte ai Servizi Proattivi in remoto che sono stati acquistati per una Ubicazione del Supporto Tecnico dell'Host o downstream e designati nell'Ordine di Lavoro. Tale partecipazione sarà consentita a discrezione di Microsoft.
- I Crediti Proattivi possono essere scambiati solo tra le Ubicazioni di Supporto Tecnico dell'Host e downstream elencate nel proprio Ordine di Lavoro, salvo quanto indicato. Tutti gli scambi saranno completati in base alle valute e alle tariffe correnti e ai Crediti Proattivi nelle rispettive Ubicazioni di Supporto Tecnico. Le tariffe correnti possono essere fornite dal rappresentante dei Servizi Microsoft per la società. Eventuali scambi che generano Crediti Proattivi frazionari saranno arrotondati all'unità più vicina. I Crediti Proattivi non possono essere scambiati a o da Paesi di eccezione.
- La società sarà l'unica responsabile per qualsiasi obbligo fiscale che sorga a seguito della distribuzione o dello scambio dei Servizi di supporto acquistati tra le Ubicazioni di Supporto Tecnico dell'Host e downstream.
- Le modifiche o gli scambi di servizi effettuati durante il termine dell'Ordine di Lavoro possono richiedere un accordo per iscritto.
- **Consolidamento della Fatturazione:** Salvo diversa indicazione, verrà emessa una singola fattura per l'importo dovuto, compresi tutti i Servizi per tutte le Ubicazioni di Supporto Tecnico indicate sull'Ordine di Lavoro. Le imposte si baseranno su una valutazione del Firmatario Microsoft e dell'Ubicazione dell'Host. La società sarà la sola responsabile per eventuali imposte aggiuntive dovute.
- **Eccezioni al Consolidamento della Fatturazione:** I servizi acquistati per la consegna nella Repubblica dell'India, nella Repubblica Popolare Cinese, nella Repubblica Cinese (Taiwan), nella Repubblica Cinese (Hong Kong), nella Repubblica di Corea, Giappone, Nuova Zelanda, Macau e in Australia (**tutti Paesi di eccezione**) dovranno avere un Ordine di Lavoro separato in cui sono elencati i Servizi da consegnare nell'Ubicazione di Supporto Tecnico. I servizi saranno fatturati alla rispettiva Ubicazione di Supporto Tecnico e comprenderanno qualsiasi imposta locale applicabile.

## 2.5 Condizioni aggiuntive

L'erogazione di servizi Microsoft Unified Support si basa sui prerequisiti e i presupposti che seguono.

- I servizi reattivi del Pacchetto Base vengono forniti in remoto alla posizione dei contatti di supporto designati. Tutti gli altri servizi verranno erogati in modalità remota nella/e ubicazione/i della società indicata/e o elencata/e nell'Ordine di Lavoro, salvo quanto diversamente specificato per iscritto.
- I servizi reattivi del Pacchetto Base sono forniti in inglese e, se disponibili, possono essere forniti nella lingua parlata della società. Tutti gli altri servizi vengono forniti nella lingua parlata nell'ubicazione dei servizi Microsoft che li eroga o in inglese, salvo quanto diversamente concordato per iscritto.
- Microsoft eroga supporto tecnico per tutte le versioni dei prodotti software e dei Servizi Online destinati a un uso commerciale e disponibili a livello generale che sono stati acquistati

in base alle iscrizioni e agli accordi di licenza dichiarati e/o all'ID account di fatturazione nell'Appendice A dell'Ordine di Lavoro dalla società e indicati nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti pubblicate periodicamente da Microsoft all'indirizzo <http://microsoft.com/licensing/contracts> (o su un altro sito che Microsoft avrà cura di segnalare), salvo quanto diversamente stabilito in un Ordine di Lavoro, in un Allegato alla presente Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Unified Enterprise o specificatamente escluso nel portale del supporto online della società all'indirizzo <http://serviceshub.microsoft.com>.

- Non viene fornito alcun tipo di assistenza alle versioni preliminari e beta dei prodotti, salvo quanto diversamente specificato in un allegato.
- Tutti i servizi, inclusi eventuali servizi aggiuntivi acquistati nell'ambito e durante il termine di un Ordine di Lavoro di Supporto Tecnico, verranno persi se non utilizzati durante il termine dell'Ordine di Lavoro applicabile.
- La pianificazione dei servizi dipende dalla disponibilità delle risorse e i workshop potranno essere annullati qualora non vengano soddisfatti i livelli minimi di registrazione.
- Microsoft può accedere al sistema della società tramite una connessione remota per analizzare i problemi su sua richiesta. Il personale Microsoft accederà solo ai sistemi autorizzati dalla società. Al fine di utilizzare il servizio di assistenza tramite connessione remota, la società dovrà fornire a Microsoft adeguati privilegi di accesso e mettere a disposizione le attrezzature necessarie.
- Per alcuni servizi è possibile che Microsoft debba archiviare, elaborare i dati della società e accedervi. In questi casi Microsoft utilizza le proprie tecnologie approvate, che sono conformi ai propri criteri e procedure per la protezione dei dati personali. Qualora la società richieda l'utilizzo di tecnologie non approvate da Microsoft, comprende e accetta di avere la piena responsabilità dell'integrità e della protezione dei dati della società. Comprende e accetta altresì che Microsoft non si assuma alcuna responsabilità relativamente all'utilizzo di tecnologie che non ha approvato.
- Nel caso in cui la società richieda l'annullamento di un servizio pianificato in precedenza, Microsoft potrà scegliere di applicare una penale di annullamento che potrà raggiungere il 100 per cento del prezzo del servizio qualora l'annullamento o la nuova pianificazione sia stata effettuata con un preavviso inferiore a 14 giorni rispetto al primo giorno di erogazione.
- Con l'acquisto di servizi aggiuntivi, Microsoft potrà richiedere l'aggiunta del servizio di gestione dell'assistenza per facilitare l'erogazione.
- Qualora la società abbia ordinato un tipo di servizio e desideri sostituirlo con un altro, potrà attribuire il valore equivalente a un tipo di servizio alternativo, nel caso in cui sia disponibile e sia stato concordato con la risorsa incaricata dell'assistenza.
- Non tutti i servizi aggiuntivi potranno essere disponibili nel Paese della società. Per ulteriori dettagli, la società potrà contattare la risorsa responsabile dell'assistenza.
- La società accetta che, per quanto riguarda il codice non Microsoft, l'unico al quale Microsoft possa accedere è quello di proprietà della società stessa.
- I servizi potranno includere il materiale fornito con il servizio, consulenza e materiale sussidiario relativi al codice di proprietà della società o di Microsoft, oppure alla fornitura diretta di altri servizi di supporto tecnico.

- Quando fornisce Servizi Reattivi, Microsoft non fornisce codice di alcun tipo diverso dal codice di esempio.
- La società si assumerà tutte le responsabilità e i rischi associati all'implementazione e alla manutenzione di qualsiasi codice fornito nell'erogazione dei servizi di supporto.
- Potrebbero esistere requisiti minimi della piattaforma per i servizi acquistati.
- I servizi non potranno essere erogati tramite i clienti della società.
- Laddove siano state reciprocamente concordate, ma non pagate in anticipo, visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e vitto/alloggio.
- I Servizi di assistenza GitHub sono forniti da GitHub, Inc., una filiale interamente controllata da Microsoft Corporation. Fatto salvo quanto diversamente indicato nel Suo Ordine di Lavoro, l'Informativa sulla Privacy GitHub disponibile presso [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) e l'Addendum alla protezione dei dati personali GitHub e l'Allegato sulla sicurezza a [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) si applicheranno all'approvvigionamento dei Servizi di assistenza GitHub.
- Prerequisiti e presupposti aggiuntivi potranno essere definiti nei rilevanti Allegati.

## 2.6 Responsabilità della società

L'ottimizzazione dei vantaggi dei servizi di Microsoft Unified Support è subordinata al rispetto da parte della società delle responsabilità indicate di seguito, oltre a quanto definito negli allegati applicabili. Il mancato rispetto delle responsabilità descritte di seguito potrà comportare ritardi nell'erogazione del servizio:

- La società nominerà un amministratore dei servizi di supporto tecnico che sarà responsabile della gestione del team della società e dello svolgimento di tutte le attività di supporto tecnico della società stessa, nonché delle procedure interne per l'invio a Microsoft di richieste relative a eventi imprevisti del servizio di supporto tecnico.
- Se la società acquista i servizi di supporto multipaese dovrà nominare un amministratore dei servizi di supporto tecnico dalla Ubicazione di Supporto Tecnico dell'Host che sarà responsabile della gestione del team locale della società e dello svolgimento di tutte le attività di supporto tecnico della società stessa, nonché delle procedure interne per l'invio a Microsoft di richieste relative a eventi imprevisti del servizio di supporto tecnico. Inoltre, la società potrebbe essere tenuta a designare un amministratore dei servizi di supporto nominato in altre Ubicazioni di Supporto Tecnico.
- La società può designare contatti di riferimento per il supporto tecnico immediato che sono responsabili per creare richieste di supporto tecnico secondo necessità attraverso il sito Web del supporto tecnico Microsoft o per telefono. Gli amministratori cloud dei servizi basati sul cloud della società potranno inviare anche richieste di supporto tecnico per il cloud attraverso i portali del supporto tecnico applicabili.
- Per le richieste di supporto per i servizi online, gli amministratori del cloud, per i servizi basati sul cloud, devono inviare richieste di supporto tramite il portale di supporto dei servizi online applicabile.
- Quando inviano una richiesta di servizio, i contatti del supporto tecnico immediato della società dovranno avere un riconoscimento base del problema che la società sta incontrando e la capacità di riprodurlo in modo da assistere Microsoft nella relativa diagnosi e valutazione.

Tali contatti dovranno anche conoscere i prodotti Microsoft che ricevono il supporto tecnico e l'ambiente Microsoft per contribuire alla risoluzione dei problemi del sistema e per assistere Microsoft nell'analisi e nella risoluzione delle richieste di servizio.

- Quando la società invia una richiesta di servizio, i suoi contatti di supporto reattivo potrebbero essere richiesti per eseguire attività di determinazione e risoluzione dei problemi, come richiesto da Microsoft. Potranno essere incluse attività quali l'esecuzione di procedure di network trace, l'acquisizione di messaggi di errore, la raccolta di informazioni sulla configurazione, la modifica delle configurazioni dei prodotti, l'installazione di nuove versioni di software o di nuovi componenti oppure la modifica dei processi.
- La società accetta di collaborare con Microsoft al fine di pianificare l'utilizzo dei servizi in base ai servizi acquistati.
- La società accetta di comunicare a Microsoft eventuali modifiche ai contatti di riferimento designati nell'Ordine di Lavoro.
- La società è responsabile di effettuare il backup dei propri dati e della ricostruzione di file perduti o alterati in seguito a errori irreversibili. La società è responsabile anche dell'implementazione delle procedure necessarie a salvaguardare l'integrità e la sicurezza del software e dei dati di sua proprietà.
- La società accetta, ove possibile, di rispondere ai sondaggi relativi ai livelli di soddisfazione dei clienti che Microsoft le potrà inviare occasionalmente in relazione ai servizi.
- La società è responsabile dei costi di viaggio e delle spese sostenuti dai suoi dipendenti o terzi.
- La risorsa responsabile dell'assistenza potrebbe chiedere alla società di adempiere ad altre responsabilità specifiche del servizio acquistato.
- Quando utilizzerà i servizi cloud nell'ambito di tale servizio di supporto, la società dovrà acquistare o disporre di una sottoscrizione o di un piano dati attivo del servizio online applicabile.
- La società accetta di inviare le richieste di Servizi Proattivi e servizi avanzati e servizi e soluzioni migliorate, insieme ai dati necessari o specifici entro 60 giorni dalla data di scadenza dell'Ordine di Lavoro applicabile.
- La società accetta di fornire al Service Delivery Team (che deve trovarsi in loco) un accesso ragionevole al telefono e alle connessioni Internet ad alta velocità, nonché l'accesso ai propri sistemi interni e agli strumenti di diagnostica, a seconda dei casi.

© 2023 Microsoft Corporation. Tutti i diritti sono riservati. L'eventuale utilizzo o distribuzione di questi materiali senza l'autorizzazione esplicita di Microsoft Corporation è severamente vietata.

Microsoft e Windows sono marchi registrati di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o negli altri Paesi.

Altri nomi di prodotti e società citati nel presente documento possono essere marchi dei rispettivi proprietari.