

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

Gennaio 2024

# 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 avanzati</b> .....	16
	Enhanced Designated Engineering .....	17
	Risposta avanzata unificata .....	20
	Risposta Rapida .....	22
	Gestione eventi di Azure .....	23
	Office 365 Engineering Direct .....	25
	Supporto Tecnico Developer .....	25
	GitHub Engineering Direct .....	25
	Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali .....	25
	Azure Engineering Direct .....	26
	Risposta agli incidenti di sicurezza informatica di Microsoft .....	30
	<b>2.4 Supporto Tecnico Multipaese</b> .....	30
	Informazioni generali sui Servizi di Supporto Tecnico Multipaese .....	30
	Modalità di acquisto .....	31
	Termini e condizioni aggiuntivi per il Supporto Tecnico Multipaese .....	32
	<b>2.5 Condizioni aggiuntive</b> .....	32
	<b>2.6 Responsabilità della società</b> .....	34

# 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 una serie completa di servizi per il supporto tecnico enterprise che aiuta ad accelerare la migrazione al 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 di 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 avanzati e/o Servizi Proattivi Personalizzati al Pacchetto Base. I servizi inclusi nel Pacchetto Base sono rappresentati dal simbolo "✓" in tutta la presente sezione.
Servizi aggiuntivi	Sono disponibili servizi di supporto tecnico tra cui Servizi Proattivi aggiuntivi integrabili al Pacchetto Base durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro della società; tali servizi sono rappresentati da un "+" in tutta la presente sezione.
Servizi e soluzioni avanzati	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 periodo di validità dell'Ordine di Lavoro della società e sono rappresentati da un "+" in tutta la presente sezione.

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 periodo di validità 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 nella presente sezione. 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 periodo di validità 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>Servizi per l'Architettura</b>	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile

**Modello di Verifica:** Impegno 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 per l'Architettura:** Impegno strutturato sotto forma di discussioni condotte da un esperto Microsoft. I nostri esperti lavoreranno con le società per tradurre i requisiti aziendali in architetture di soluzioni personalizzate che accelereranno il successo della distribuzione. Queste discussioni possono implicare la valutazione di requisiti tecnici, l'esame della progettazione dell'architettura esistente e la fornitura di informazioni tecniche approfondite sulle procedure consigliate dell'architettura della soluzione. Questo processo ha lo scopo di creare un progetto di soluzione tecnica che si allinei con gli obiettivi specificati e che funga da documento di riferimento fondamentale per la fase di distribuzione della 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:** Impegno 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 di valutazione automatizzata self-service 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>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>Designated Engineering</b>	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

**Servizi Proattivi Personalizzati:** Impegno 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, 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 della società e gli obiettivi aziendali.

**Designated Engineering (DE):** Soluzione/i curata/e e orientata/e ai risultati, basata/e su procedure e principi consigliati da Microsoft che massimizzano il valore dell'investimento nella tecnologia Microsoft. Un esperto tecnico principale lavorerà a stretto contatto con il team della Società per tutta la durata dell'impegno e se necessario si avvarrà di altri esperti Microsoft per fornire una guida tecnica su misura per l'ambiente della Società, per aiutare nella distribuzione e/o nell'ottimizzazione delle soluzioni Microsoft. Questi interventi contengono servizi proattivi predefiniti integrati mirati a risultati specifici, compresi servizi che vanno dalla valutazione e pianificazione, all'aggiornamento delle competenze e alla progettazione, alla configurazione e all'implementazione.

### Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio

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

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

Tipi di servizi reattivi	
<b>Analisi delle Cause Radice</b>	<b>+</b>
<b>Componente aggiuntivo di Gestione del Supporto Reattivo</b>	<b>+</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 riscontrati 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 della società, come richiesto da Microsoft</p> <p>Allocazione delle risorse appropriate per svolgere 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>Supervisione della situazione critica<sup>2</sup></p> <p>Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>2</sup></p>	<p>Allocazione delle risorse appropriate per svolgere 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 di contatto accurate su 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 che consentano a Microsoft di 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

La 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. Si

possono aggiungere ulteriori servizi di gestione dell'assistenza 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 per Developer di tipo 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 acquistabili.

**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 al proprio account manager per il successo della società di effettuare visite in loco; tale account manager potrà applicare un costo aggiuntivo per visita. Questo servizio dipende dalla disponibilità della risorsa di Microsoft.

## 2.3 Servizi e soluzioni avanzati

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>
<b>Gestione eventi di Azure</b>	<b>+</b>



Servizio	Pianificazione
<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>Azure Engineering Direct</b>	<b>+</b>
<b>Risposta agli incidenti di sicurezza informatica di Microsoft</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, saranno allocate, classificate in ordine di priorità e assegnate delle risorse secondo quanto concordato dalle parti durante la riunione iniziale dell'intervento. Esse saranno poi documentate alla società nell'ambito del suo piano di erogazione dei Servizi. La società cliente del Supporto Tecnico 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 specifici scelti dalla società ed elencati 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 fissate di comune accordo, ma non pagate in anticipo, delle visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e d'altro tipo.

**Enhanced Designated Engineering Reattiva (REDE):** Un impegno tecnico profondo e continuo incentrato sulla risoluzione accelerata degli incidenti del supporto reattivo in linea con i prodotti e i servizi online specifici di Microsoft selezionati dalla società e indicati nell'Ordine di Lavoro. I servizi REDE saranno forniti da un tecnico designato che acquisirà una conoscenza approfondita dell'utilizzo di prodotti e servizi online di Microsoft all'interno dell'ambiente della società. Le ore dei servizi REDE vengono detratte dal monte ore totale acquistato dalla società man mano che vengono utilizzate ed erogate.

Le aree principali dei servizi REDE si articolano come segue:

- Condurre una riunione iniziale per discutere le priorità e gli elementi consigliati. I risultati di questa riunione saranno documentati nel piano di erogazione dei servizi della società.
- Partecipare alla risoluzione degli incidenti del supporto tecnico di Gravità 1 e Gravità A.
- Su richiesta, partecipare alla risoluzione di altri incidenti del supporto tecnico per gravità.
- Lavorare in collaborazione con le risorse di Gestione dell'assistenza e le risorse di Gestione di Supporto Reattivo, nonché con qualsiasi altra risorsa Microsoft impiegata nelle attività attinenti agli incidenti del supporto, per facilitare la pianificazione e la risoluzione degli incidenti del supporto reattivo in modo efficiente ed efficace per la prevenzione di casi futuri.
- **Servizi Reattivi**
  - Sviluppare e mantenere una profonda conoscenza dell'uso dei prodotti e servizi online di Microsoft nell'ambiente della società e incorporare tale conoscenza nelle attività relative alla risoluzione degli incidenti del supporto.

- Fornire ai tecnici del supporto tecnico Microsoft informazioni sull'utilizzo dei prodotti e servizi online di Microsoft nell'ambiente della società.
- Fornire competenze avanzate di risoluzione dei problemi e debug per facilitare la risoluzione rapida degli incidenti del supporto tecnico.
- Quando disponibile per i prodotti e servizi online di Microsoft del caso, Microsoft eseguirà l'analisi delle cause radice sugli incidenti critici d'impatto aziendale e darà consigli su come è possibile mitigare in futuro problemi simili.
- Inoltre, il tecnico REDE può introdurre risorse tecniche aggiuntive ove necessario.
- **Servizi Proattivi**
  - Documentare e condividere con la società consigli sull'uso di servizi di supporto proattivo (ad es. revisioni della supportabilità, controlli dell'integrità, workshop e programmi di valutazione del rischio) per individuare opportunità di miglioramento dei tempi di attività e mitigare le interruzioni delle funzioni aziendali critiche.
  - Su richiesta della società, il tecnico REDE può eseguire servizi proattivi concordati.

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

- La società dovrà eseguire e mantenere un contratto per Microsoft Unified Support affinché Microsoft possa erogare i servizi REDE. Qualora il contratto di assistenza di Microsoft Unified Support scada o venga risolto, anche il servizio REDE della società sarà risolto contestualmente.
- Il tecnico REDE viene assegnato in aggiunta alla risorsa Microsoft incaricata della risoluzione tecnica e responsabile della risoluzione degli incidenti del supporto.
- I servizi REDE sono disponibili durante il normale orario di ufficio (9.00 - 17.30, Fuso Orario Standard Locale, esclusi fine settimana e festività).
- I servizi REDE vengono forniti alla/e ubicazione/i di supporto designata/e in cui tali servizi vengono acquistati come indicati nell'Ordine di Lavoro della società.
- I servizi REDE vengono erogati da remoto, salvo diversamente concordato in anticipo per iscritto. Laddove siano state fissate di comune accordo, ma non pagate in anticipo, delle visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e d'altro tipo.
- I servizi REDE non modificano i tempi di risposta agli incidenti del supporto reattivo applicabili tramite altre offerte di supporto tecnico Microsoft a cui la società ha diritto.

#### **Responsabilità della società**

L'ottimizzazione dei vantaggi dei servizi REDE della società è subordinata al rispetto delle seguenti responsabilità da parte della stessa. Il mancato rispetto delle seguenti responsabilità potrebbe comportare ritardi nell'erogazione del servizio oppure ostacolare la capacità di esecuzione dei servizi di Microsoft.

- La società fornirà al tecnico REDE orientamento, formazione, documentazione e altre comunicazioni necessarie per facilitare una conoscenza approfondita dell'utilizzo dei prodotti e servizi online di Microsoft nel proprio ambiente.

- La società dovrà avviare richieste di risoluzione di incidenti del supporto e collaborare attivamente con Microsoft alla diagnosi e alla risoluzione degli stessi.
- La società deve fungere da amministratrice del proprio ambiente.
- Su richiesta, la società deve fornire informazioni sulla risoluzione dei problemi (ad esempio, file di debug e log di traccia).

## **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 periodo di validità di un contratto di supporto base Unified Enterprise attivo.

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 del 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 della gestione degli incidenti con la società, l'account manager per il successo della società e altri membri dell'account team della società, con l'obiettivo di potenziarne il business 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 (Customer Success Account Manager, CSAM) per consigliare correzioni, al fine di ridurre in modo proattivo eventuali casi futuri e rafforzare le soluzioni.

L'Analisi delle Cause Radice (Root Cause Analysis, RCA) è disponibile solo per determinate tecnologie Microsoft e potrà essere soggetta a costi aggiuntivi. RCA non è un servizio incluso in Risposta avanzata unificata, ma può essere richiesto ai membri del team CSAM o Gestione avanzata degli incidenti durante l'intervento. Un membro del team di Gestione avanzata degli incidenti informerà la società durante l'intervento se è disponibile una RCA per la tecnologia Microsoft interessata, se sarà sostenuto un costo aggiuntivo per l'esecuzione dell'RCA, e collaborerà con il CSAM per avviare una RCA, se disponibile ed esplicitamente richiesto dalla società prima della chiusura dell'intervento. 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>	Componenti di Azure <sup>1</sup>	Notifica dei Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft
Sistema aziendale critico inattivo:	- Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno	
Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o di una soluzione critica.	Tutti gli altri prodotti e servizi - Risposta alla prima chiamata in 30 minuti o meno	Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>3</sup>
Necessità di un intervento immediato	Senior Incident Manager <sup>2</sup> assegnato automaticamente	Accesso e risposta rapidi
	Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>3</sup>	Formulazione telefonica o invio tramite Web
	Escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti	
	Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto	
<b>Gravità A</b>	Risposta alla prima chiamata in 30 minuti o meno	Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il

Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni:	Senior Incident Manager assegnato automaticamente <sup>2</sup>	lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>3</sup>
Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi	Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>2</sup>	Accesso e risposta rapidi Formulazione telefonica o invio tramite Web
Necessità di intervento entro 30 minuti		

<sup>1</sup> Il tempo di risposta elencato per i componenti Azure non include Azure StorSimple, GitHub AE, 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 che consentano a Microsoft di 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'impegno nei 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 tecnici di supporto di Risposta Rapida con competenze nel servizio cloud. 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, 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>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>Notifica dei Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft</p> <p>Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>1</sup></p>

Situazione e gravità della Risposta Rapida	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
Necessità di intervento entro 15 minuti	Rapida escalation all'interno di Microsoft ai team operativi del servizio cloud  Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto	Accesso e risposta rapidi
<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 che consentano a Microsoft di 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 pianificati delle società.

Prima della finestra definita per l'evento, il team AEM eseguirà una valutazione dell'evento e della soluzione in questione, fornirà consigli per mitigare eventuali rischi identificati e sarà disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, durante il periodo di copertura dell'evento definito.

Consideriamo un evento aziendale critico di competenza come un'attività prevista dalla società nel tempo che rappresenta un rischio/impatto importante per la società, richiedendo quindi livelli più elevati di disponibilità e prestazioni del servizio.

Esempi di eventi aziendali critici:

- Carico elevato prevedibile su una soluzione esistente
- Distribuzione di una nuova funzionalità in una soluzione Azure esistente
- Distribuzione di una nuova soluzione Azure
- Migrazione da un fornitore in locale o altro provider cloud ad Azure

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. Il

team AEM 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, il team AEM si impegna a:

- Valutare e prendere dimestichezza 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.

Il team AEM 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.

Gli eventi aziendali critici possono ricevere fino a cinque (5) giorni di calendario di copertura degli eventi 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 cinque (5) giorni di calendario consecutivi.

La gestione eventi di 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 6 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. Il team AEM è soggetto a cancellazione se la società non è in grado di fornire risorse o risposte adeguate durante l'erogazione del servizio AEM.

Il team AEM è disponibile solo per i clienti che dispongono di soluzioni in Azure Public Cloud. Il team AEM non è disponibile per i clienti che dispongono di ambienti Azure per enti pubblici o cloud sovrano. La consegna AEM è disponibile solo in inglese e non offre servizi di supporto in lingua locale.

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: Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o soluzione critica Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro 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. Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>1</sup></p>	<p>Notifica dei Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft</p> <p>Allocazione delle risorse appropriate per svolgere 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>Accesso ai massimi esperti di Microsoft ed escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti</p> <p>Engagement di tecnici di supporto che conoscono la configurazione della soluzione. Ove applicabile, questi tecnici 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 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.

## 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 di gestione del ciclo di vita delle applicazioni (Application Lifecycle Management, 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 tecnico 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 di 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 (Support for Mission Critical, 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.

## **Azure Engineering Direct**

### **Azure Engineering Direct:**

#### **1. Informazioni generali e ambito di copertura**

Azure Engineering Direct (AED) fornisce un supporto avanzato per l'ambiente di produzione Microsoft Azure, che include l'accesso prioritario direttamente ai team di tecnici dedicati ai Servizi Azure.

L'obiettivo di AED è accelerare il time-to-value della società per i servizi Azure registrati attraverso le solide competenze tecniche del team di AED, una profonda conoscenza della società e la capacità di coinvolgere l'organizzazione principale di Azure Engineering. Ciò consente a AED di sostenere la società all'interno del team di ingegneria e offrire un'esperienza personalizzata per soddisfare meglio le sue esigenze tecniche aziendali.

Il servizio di supporto tecnico avanzato sarà disponibile solo tutti i prodotti Microsoft Azure generalmente disponibili, messi in commercio e concessi in licenza della società, e le sottoscrizioni ai servizi cloud indicati nell'Appendice A dell'Ordine di Lavoro e acquistati dalla società o da una sua consociata: i) ai sensi di iscrizioni e contratti di licenza, come indicato nell'Appendice A; e ii) durante il periodo di validità del presente Ordine di Lavoro. Tali prodotti e sottoscrizioni escludono quelli acquistati da parti diverse dalla consociata della società alla Data di Inizio del Supporto, cui si fa riferimento in appresso come "Sottoscrizioni registrate".

I corrispettivi Microsoft Unified per questo servizio di supporto avanzato si basano su una struttura tariffaria a più livelli, insieme al valore totale di ogni anno per i prodotti Microsoft Azure generalmente disponibili, messi in commercio e concessi in licenza della società e le sottoscrizioni ai servizi cloud di Azure indicati nell'Appendice A dell'Ordine di Lavoro (collettivamente, la "Spesa Stimata del Prodotto") per calcolare i corrispettivi per Azure Engineering Direct di Microsoft Unified della società per il Periodo di validità del Supporto tecnico indicato nell'Ordine di Lavoro della società.

Se la Spesa Stimata del Prodotto di una società al momento dell'esecuzione del contratto è pari o superiore a 60.000.000 USD (sessanta milioni di dollari) o se la società sceglie di pagare il prezzo di base della funzionalità estesa come indicato nell'Ordine di Lavoro, la società ha diritto, durante l'intero periodo del contratto, a tutte le funzionalità elencate nelle Sezioni 2.1 e 2.2, definite di seguito come "Società con funzionalità estese". Tutte le altre società hanno diritto solo alle funzionalità elencate nella Sezione 2.1.

AED collaborerà con la società durante i primi sessanta (60) giorni dell'Ordine di Lavoro per caricare le Sottoscrizioni registrate della società. Le attività relative ai primi sessanta giorni si limitano all'onboarding e alla scoperta per sviluppare le conoscenze delle esigenze aziendali e tecniche della società. Affinché il team AED possa sviluppare tale conoscenza degli obiettivi, dell'attività, dei progetti e dell'ambiente della società, la società deve fornire la documentazione, se richiesto, e partecipare alle attività di onboarding durante i primi sessanta (60) giorni del periodo di validità del contratto.

Le tecnologie fuori ambito per questo servizio di supporto avanzato includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services o Billing &

Subscription Management, A40, Servizi multimediali di Azure, Azure Stack, Test Base per M365, Microsoft Mesh o Universal Print.

## 2. Funzionalità

Per gli scenari reattivi, le richieste devono essere avviate attraverso un caso di supporto, utilizzando il Supporto per la Risoluzione dei Problemi (Problem Resolution Support, "PRS") come indicato nella descrizione dei servizi a cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società. Si prega di notare che si applicano i tempi di risposta standard previsti. I casi di supporto saranno sottoposti a valutazione per team specializzati per ulteriore supporto, se necessario.

AED segue le definizioni di gravità degli incidenti, una stima dei tempi di risposta iniziali e i requisiti per la richiesta sono illustrati in dettaglio nell'Ordine di Lavoro della società. La risposta iniziale agli incidenti di Azure sarà fornita dai tecnici del supporto di Azure Rapid Response, come indicato nella descrizione dei servizi a cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

Questi tecnici del supporto valuteranno e determineranno se sono necessarie risorse tecniche aggiuntive per risolvere un incidente che interessa le sole Sottoscrizioni registrate della società e, se necessario, lo indirizzeranno ad AED e, secondo necessità, coinvolgeranno appositi team tecnici di assistenza aggiuntivi nel gruppo di prodotti perché offrano assistenza immediata con l'incidente.

### 2.1 Previsto per tutte le società:

**Interfaccia tecnica diretta:** L'obiettivo di questi servizi è promuovere e facilitare le esigenze urgenti della società con il team tecnico per classificare in ordine di priorità le riparazioni e accelerare l'adozione.

- Sostenitore in Azure Engineering. AED collaborerà con il team operativo cloud della società per ottenere risultati positivi sui progetti all'interno delle Sottoscrizioni registrate, basandosi sul riconoscimento della loro superficie su Azure per sbloccare le società e accelerare i tempi di mitigazione.
- Gestione delle crisi guidata dal team tecnico. Se i tecnici del supporto di Azure Rapid Response inoltrano un incidente a AED, AED collaborerà con i team di assistenza di Azure per consentire un impegno più rapido degli esperti in materia e una comunicazione e una gestione aggiornate delle crisi, fornendo disponibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per accelerare i tempi di mitigazione. I tecnici del supporto di Azure Rapid Response possono inoltrare gli incidenti a AED che rientrano nell'ambito del contratto di Azure Rapid Response.
- Orchestrare la gestione dei problemi. AED collaborerà con la società e i team di assistenza di Azure per prevenire la ripetizione di incidenti critici della società attraverso elementi di riparazione mirati che migliorino la resilienza dell'infrastruttura di una società e la stabilità della piattaforma Azure con l'obiettivo di un'esperienza a circuito chiuso. AED estende il servizio di Analisi delle Cause Radice (RCA) descritto nella descrizione del servizio a cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società. Quando esplicitamente richiesto prima di sette (7) giorni di calendario dalla chiusura dell'incidente, AED eseguirà un'analisi strutturata delle potenziali cause di un singolo incidente o una serie di problemi correlati limitati ai prodotti della società e alle sottoscrizioni ai servizi cloud che non hanno alcun impatto sulle altre società. La società sarà tenuta a collaborare con il team Microsoft fornendo i materiali, quali file di registro, network

tracce o altri risultati diagnostici. Le RCA sono disponibili solo su richiesta tramite il tecnico AED allineato della società per gli incidenti che hanno un impatto sulla produzione. Le RCA saranno fornite entro dieci (10) giorni lavorativi dalla richiesta o dalla mitigazione dell'incidente, a seconda di quale evento si verifichi per ultimo.

**Accelerazione dei risultati di business:** Queste attività guidano gli obiettivi di business della società nell'ecosistema Azure per aiutare ad accelerare la realizzazione del valore della società con l'obiettivo di migliorare il ritorno sugli investimenti (return on investment, ROI).

- Distribuzione proattiva dei piani di miglioramento dei servizi. AED collaborerà con la società per far fronte alle sue sfide attuali attraverso l'analisi delle tendenze emergenti in collaborazione con i team di assistenza di Azure. Questa analisi può concentrarsi su una varietà di aree, tra cui la resilienza della soluzione della società, la sicurezza, le prestazioni o l'ottimizzazione dei costi e può portare a raccomandazioni da implementare per la società. Può anche includere attività come esercitazioni sugli incidenti, mitigazione delle infrastrutture rischiose e supporto per i test di pre-produzione, a seconda del focus dell'analisi. Due (2) Piani di miglioramento del servizio (SIP) possono essere richiesti in un periodo di dodici mesi.
- Supporto per i progetti importanti della società. AED collaborerà con altri ruoli allineati con le società di Microsoft e con i team di progettazione di Azure per accelerare la realizzazione di valore su tutte le Sottoscrizioni registrate e garantire che i progetti importanti della società siano lanciati come da programma, lavorando per ridurre al minimo il tempo necessario per coinvolgere gli esperti in materia di Azure appropriati, rimuovere i blocchi tecnici ove possibile e ridurre il tempo necessario per la mitigazione degli incidenti segnalati.
- Promuovere insight fruibili e approfondire le conoscenze e l'esperienza delle società in tutti i team di distribuzione di Azure. In tutte le Sottoscrizioni registrate, AED istruirà i team di distribuzione del supporto di Azure sulle esigenze aziendali e tecniche della società per consentire un'esperienza personalizzata con l'obiettivo di soddisfare i requisiti aziendali, promuovere una mitigazione più rapida degli incidenti e migliorare l'esperienza complessiva di supporto di Azure della società.
- Input consultivo della società. Microsoft fornisce opportunità attraverso diversi canali di comunicazione che l'organizzazione della società può utilizzare per inviare input sull'evoluzione delle funzionalità e dei Servizi di Azure. L'input ricevuto viene presentato direttamente alla leadership tecnica di servizio all'interno di Microsoft. Il team Customer Experience (CXP) di Azure coordina le opportunità per fornire input. Dopo l'attivazione del servizio AED, il team CXP stabilirà un dialogo con l'organizzazione della società attraverso l'account manager per il successo della società assegnato per stabilire i canali di comunicazione.

**2.2 Funzionalità Estese:** Queste funzionalità sono limitate alle Società con Funzionalità Estese come definito sopra. Solo le società che soddisfano questa definizione e sono indicate come tali nell'Ordine di Lavoro della società hanno diritto a ricevere anche queste funzionalità.

- Monitoraggio della piattaforma: AED sfrutta le conoscenze della superficie Azure e della telemetria interna della società da oltre 20 servizi Azure per configurare monitor con soglie specifiche relative a capacità, prestazioni (come latenza), connettività (come errori di

autorizzazione) o disponibilità. Alcuni servizi Azure potranno essere esclusi; la società potrà richiedere un elenco di servizi coperti al proprio account manager per il successo della società (CSAM) o al team AED durante l'onboarding. L'AED coprirà fino a sette (7) scenari di monitoraggio concordati di comune accordo, definiti come un insieme di risorse di Azure che guidano un'azione specifica. I monitor e le soglie impostate sfruttano la telemetria riservata di Microsoft Azure e non saranno condivisi o esposti alla società. Questi scenari saranno definiti durante il periodo di onboarding di sessanta giorni di AED. La società dovrà partecipare pienamente al processo di definizione e fornire tutti i materiali richiesti. I responsabili del monitoraggio saranno pronti per il test entro 30 giorni dalla fine del periodo di onboarding. Una volta che sarà completato il test dei monitor e che Microsoft avrà indicato alla società che i monitor sono in onda, AED fornirà una copertura 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per intervenire e valutare qualsiasi monitor attivato in base alla soglia impostata da Microsoft tramite la funzione "Gestione delle crisi guidata dal team tecnico" inclusa di cui sopra. Se la società non ha creato una segnalazione di assistenza, utilizzando il Supporto per la risoluzione dei problemi ("PRS") come indicato nella descrizione del servizio a cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società per il problema individuato, il team AED richiederà alla società di crearne una per facilitare gli sforzi di mitigazione.

- Gestione delle interruzioni della piattaforma White-Glove: Durante un'interruzione dichiarata da Azure, definita come interruzione che incide su più società e dichiarata un'interruzione sul portale di Azure, AED fornirà comunicazioni personalizzate a contatti della società individuati in via preliminare per tenerli informati della situazione e fornire dettagli su che ripercussioni può avere su di loro non appena diventano disponibili. Su richiesta della società, AED collaborerà con la società su sforzi di automitigazione, come il failover a una zona di disponibilità diversa, se del caso.
- Supporto Know-Me globale per la gestione delle crisi del team tecnico: Viene fornita una copertura globale estesa allineata alla società per la funzione "Gestione delle crisi del team tecnico" definita nella sezione precedente per consentire un'esperienza più personalizzata e coerente oltre l'orario di ufficio principale. Questa esperienza avanzata può essere estesa ad altre funzionalità, a seconda dei casi. Per "Know-me" si intende la conoscenza del contesto e dell'ambiente aziendale della società con l'obiettivo di accelerare la mitigazione degli incidenti e migliorare l'esperienza complessiva di supporto di Azure della società.

### 3. Prerequisiti e presupposti di AED

In aggiunta ai prerequisiti e ai presupposti delineati nell'Ordine di Lavoro della società, l'erogazione da parte di Microsoft dei Servizi indicati nel presente Allegato si basa sui seguenti prerequisiti e presupposti:

- a) L'erogazione da parte di Microsoft dei servizi AED dipende dalla collaborazione, dalla partecipazione attiva e dal tempestivo completamento delle responsabilità assegnate.
- b) La società manterrà un piano di servizio di Supporto Tecnico Enterprise Microsoft attivo e un contratto Azure Rapid Response per tutto il periodo di validità del presente Allegato.
- c) Tutte le funzioni sono disponibili solo in lingua inglese.
- d) La consegna sarà da remoto, salvo diversamente concordato per iscritto. Laddove siano state fissate di comune accordo, ma non pagate in anticipo, delle visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e alloggio.
- e) Se un incidente non è isolato nell'organizzazione della società e incide su una parte più ampia dell'ambiente di Azure, le risorse tecniche di supporto non saranno in grado di classificare in ordine di priorità il ripristino del servizio.

- f) La copertura AED non si estende a tecnologie locali, dispositivi utente, software client Microsoft o tecnologie di identità e autenticazione.
- g) Il diritto della società di ricevere i servizi AED descritti nel presente Allegato è soggetto alla conformità alle condizioni riportate nell'Ordine di Lavoro e nel presente Allegato.
- h) I Servizi AED sono destinati a supportare l'utilizzo da parte della società delle Sottoscrizioni registrate. Microsoft fornirà questi Servizi solo per gli scopi aziendali interni della società. Microsoft non fornirà tali Servizi ai clienti della società.
- i) AED non fornirà supporto per codice non Microsoft né per qualsiasi codice personalizzato da Microsoft, dalla società o da un fornitore terzo.

## **Risposta agli incidenti di sicurezza informatica di Microsoft**

**Risposta agli incidenti di sicurezza informatica di Microsoft (Microsoft Cybersecurity Incident Response, "MSCIR"):** Fornisce indagini e indicazioni globali per aiutare a valutare l'ambito degli attacchi informatici, contenere l'incidente e ripristinare i sistemi critici, e offre opzioni per il supporto in loco e/o remoto. Questi servizi aiutano a ridurre il rischio di attacchi informatici mirati e a mitigare meglio i danni causati da una crisi di sicurezza. Microsoft Incident Response dovrà essere acquistato come componente aggiuntivo separato di un Contratto di Unified Support. L'ambito dell'incarico MSCIR sarà definito al momento dell'incidente.

In determinate circostanze urgenti, la Società potrà richiedere e autorizzare Microsoft a iniziare la fornitura dei servizi MSCIR prima di acquistare il servizio MSCIR o aggiungere ore aggiuntive a un servizio MSCIR esistente ("Contratto aggiuntivo"). Nonostante qualsiasi disposizione contraria, qualora la Società autorizzi Microsoft a iniziare a lavorare prima del Contratto aggiuntivo, la Società accetta (a) di intraprendere tutte le azioni ragionevolmente necessarie per eseguire il Contratto aggiuntivo il più rapidamente possibile, (b) di rimanere pienamente responsabile e accedi pagare i servizi resi prima della stipula del Contratto aggiuntivo come fatturato da Microsoft, e (c) che Microsoft non sarà responsabile per eventuali atti od omissioni relativi al lavoro autorizzato che si verifichino prima della sottoscrizione e la Società si assume tutti i rischi correlati.

Ulteriori informazioni relative agli incarichi MSCIR (ad esempio, prezzi e ambito di lavoro) o informazioni relative alle offerte proattive sono disponibili tramite l'account manager per il successo della società (CSAM).

## **2.4 Supporto Tecnico 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.
  - **Advisor Tecnologia di Supporto (STA):** I servizi STA saranno disponibili nelle Ubicazioni di Supporto Tecnico indicate nell'Ordine di Lavoro.
  -
- **Servizi di manutenzione – Analisi della Causa Radice:** I servizi acquistati saranno disponibili per il personale nelle Ubicazioni di Supporto Tecnico designate.
- **Servizi e soluzioni avanzati:** 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 trovare applicazione altre restrizioni.
- Gli altri servizi di supporto acquistati saranno disponibili nelle Ubicazioni di Supporto Tecnico indicate nell'Ordine di Lavoro.

## Termini e condizioni aggiuntivi per il Supporto Tecnico Multipaese

In aggiunta alle condizioni delineate qui e nell'Ordine di Lavoro, l'erogazione 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 periodo di validità dell'Ordine di Lavoro possono richiedere un accordo per iscritto.
- Il **sistema di fatturazione unificato** e la **fatturazione suddivisa** sono progettati per fornire alle nostre società maggiore flessibilità, convenienza e controllo sulle loro transazioni. Il nostro sistema di fatturazione unificato migliora l'efficienza e l'accuratezza del processo di fatturazione e tassazione, mentre la funzionalità di fatturazione suddivisa consente di suddividere le transazioni in più fatture in base a diversi criteri come il tipo di prodotto, la data di consegna o l'ubicazione della società

### 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 periodo di validità di un Ordine di Lavoro di Supporto Tecnico, verranno persi se non utilizzati durante il periodo di validità 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.
- *Se la società richiede la cancellazione di un servizio precedentemente programmato, la cancellazione deve essere effettuata con almeno 14 giorni di anticipo per un rimborso completo di tale servizio, ove applicabile.*
- *Qualsiasi cancellazione del servizio precedentemente programmato effettuata con 6-13 giorni di anticipo comporterà un costo del 50% del costo del servizio.*
- *Qualsiasi cancellazione effettuata 5 giorni o meno prima del servizio precedentemente programmato sarà responsabile dell'intero costo (100%) di tale costo del servizio*
- 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 tutti i rischi associati all'implementazione di qualsiasi codice fornito da Microsoft nell'esecuzione dei servizi di supporto tecnico e sarà responsabile di tutti i test, i controlli, il controllo di qualità, la conformità legale, normativa o agli standard, la manutenzione, la distribuzione e altre pratiche associate al codice fornito da Microsoft nell'esecuzione dei servizi di supporto tecnico, in tutto o in parte, nell'ambiente Microsoft o in qualsiasi altra distribuzione.
- Potrebbero esistere requisiti minimi della piattaforma per i servizi acquistati.
- I servizi non potranno essere erogati tramite i clienti della società.
- Laddove siano state fissate di comune accordo, ma non pagate in anticipo, delle 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 nell'Ordine di Lavoro della società, 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.
- La società accetta che Microsoft possa inviare le informazioni degli utenti della società a un indirizzo e-mail aziendale valido e attivo in merito a prodotti e funzionalità attraverso materiale quale aggiornamenti della sicurezza, newsletter, blog, briefing sulla sicurezza, comunicazioni di servizio e documentazione simile. Gli utenti della società potranno usufruire dell'apposito meccanismo di rifiuto esplicito di tali comunicazioni.
- 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 a sondaggi relativi ai suoi livelli di soddisfazione 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 e soluzioni migliorate, insieme a dati necessari o specifici, entro 60 giorni dalla data di scadenza dell'Ordine di Lavoro applicabile.
- La società accetta di fornire al team di distribuzione del servizio (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.