

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

Luglio 2021

# 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
	2.2.1 Servizi proattivi.....	5
	2.2.2 Servizi reattivi.....	10
	2.2.3 Gestione assistenza .....	14
	<b>2.3 Servizi e soluzioni avanzate</b> .....	16
	2.3.1 Supporto Tecnico Designato .....	16
	2.3.2 Risposta Rapida.....	17
	2.3.3 Gestione eventi di Azure .....	18
	2.3.4 Office 365 Engineering Direct .....	20
	2.3.5 Supporto Tecnico per Sviluppatori .....	20
	2.3.6 Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali.....	20
	<b>2.4 Supporto Multipaese</b> .....	20
	Informazioni generali sui Servizi di Supporto Tecnico Multipaese.....	20
	Modalità di acquisto.....	21
	Termini e condizioni aggiuntivi per il supporto multi-paese.....	22
3	Condizioni aggiuntive .....	22
4	Responsabilità della Società .....	25

# 1 Informazioni sul presente documento

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

- Servizi proattivi che consentono di migliorare lo stato dell'infrastruttura e delle operazioni IT della società
- Gestione Assistenza che consente di facilitare la pianificazione e l'implementazione
- servizi di risoluzione dei problemi 24x7 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 disponibili per l'acquisto ai sensi di un contratto esistente per il Pacchetto di 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 Microsoft e/o i Servizi Online in uso nell'organizzazione della società. Parte del Pacchetto Base include una Flex Allowance* da utilizzare per aggiungere servizi proattivi (contrassegnati con "+"), servizi e soluzioni avanzate e/o servizi Proattivi personalizzati al Pacchetto Base. I servizi inclusi nel Pacchetto Base sono rappresentati dal simbolo "✓" in tutto il presente Articolo.
Servizi aggiuntivi	Sono disponibili servizi di supporto tecnico aggiuntivi integrabili al Pacchetto Base durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro della società; tali servizi sono rappresentati da un "+" in tutto il presente Articolo.
Servizi e soluzioni avanzate	Servizi di supporto tecnico specifici per un sistema IT della società o per un determinato prodotto Microsoft possono essere aggiunti al Pacchetto Base del supporto tecnico durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro della società e sono rappresentati da un "+" in tutto il presente Articolo.

Supporto Multipaese

Il Supporto Tecnico Multipaese offre alla Società supporto tecnico in più ubicazioni, come descritto nell'Ordine di Lavoro (o Ordini di Lavoro).

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

- È possibile applicare fino al 20% della Flex Allowance all'acquisto di Crediti Proattivi o di Servizi Proattivi Personalizzati.
- La Flex Allowance non può essere utilizzata per i servizi di Gestione Assistenza, come definito nel presente documento.
- Eventuali servizi e soluzioni avanzati acquistati con la Flex Allowance vengono persi se non utilizzati durante il Periodo di Validità dell'Ordine di lavoro applicabile.
- Tutte le Flex Allowance disponibili devono essere assegnate per l'esecuzione del contratto, altrimenti verranno annullate.

## 2.2 Descrizione dei servizi

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

### 2.2.1 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.

#### 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 dell'attività correttiva, 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>	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile

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

### Servizi di implementazione

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

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

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

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

### Servizi di manutenzione

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

Tipi di servizi di manutenzione	Pianificazione
<b>Valutazione su Richiesta</b>	✓
<b>Programma di Valutazione</b>	+
<b>Valutazione Offline</b>	+
<b>Monitoraggio Proattivo</b>	+
<b>Programmi Proattivi sui Processi di Gestione (Proactive Operations Program o "POP")</b>	+
<b>Programma di Valutazione del Rischio e dell'Integrità come Servizio (Risk and Health Assessment Program as a Service o "RAP")</b>	+

✓ - Incluso nel Pacchetto Base della società.

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

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

Microsoft da parte della società. Le Valutazioni su richiesta riguardano tecnologie limitate. L'utilizzo di tale servizio di valutazione richiede la disponibilità di un servizio Azure attivo con soglie dei dati adeguate ad abilitare il servizio di valutazione su richiesta. Microsoft può fornire assistenza per abilitare l'installazione iniziale del servizio. Unitamente alla Valutazione su Richiesta e dietro pagamento di un corrispettivo aggiuntivo, una risorsa di Microsoft in loco (per un massimo di due giorni) o una risorsa di Microsoft da remoto (per un massimo di un giorno) sono a disposizione per aiutare ad analizzare i dati e ad assegnare le priorità alle azioni correttive suggerite in base al contratto di servizi 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 la sede della società. I dati raccolti vengono analizzati, utilizzando strumenti locali, da Microsoft, che redige un rapporto degli accertamenti effettuati e suggerisce eventuali azioni correttive.

**Monitoraggio Proattivo:** fornitura di strumenti per il monitoraggio delle operazioni tecniche e raccomandazioni 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 sui Processi di Gestione (Proactive Operations Program o "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 del Rischio e dell'Integrità come Servizio (RAP ovvero Risk and Health Assessment Program as a Service o "RaaS"):** 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 suggerimenti in merito alle azioni correttive. 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 la gestione 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. I clienti hanno accesso a risorse con esperienza, 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 di Gestione Moderna del Servizio 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 del Servizio 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 tecnico 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 il consenso scritto di Microsoft.

### Servizi Proattivi aggiuntivi

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

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

**Servizi Proattivi Personalizzati:** intervento mirato, attuato 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.

**Consulente Tecnologia di Supporto** (Support Technology Advisor o STA): un servizio personalizzato che fornisce una valutazione tecnologica che supporta gli obiettivi aziendali del cliente, 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 del cliente e gli obiettivi aziendali.

Altro Proattivo	Pianificazione
<b>Crediti Proattivi</b>	+

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

### 2.2.2 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.

Tipi di servizi reattivi	
<b>Supporto Tecnico di Consulenza</b>	✓

Tipi di servizi reattivi	
<b>Supporto per la Risoluzione dei Problemi</b>	✓
<b>Gestione del supporto reattivo</b>	✓
<b>Supporto Hotfix Esteso</b>	✓
<b>Supporto in loco</b>	+
<b>Analisi delle Cause Radice</b>	+
<b>Componente aggiuntivo di Gestione del supporto reattivo</b>	+
<b>Servizi di supporto per la cybersecurity</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, indicazioni e trasferimento di conoscenze con l'obiettivo di aiutare la società a distribuire e implementare le tecnologie Microsoft in modo tale da evitare le comuni problematiche relative al supporto tecnico e diminuire la probabilità di interruzioni del sistema. Gli scenari relativi all'architettura, allo sviluppo di soluzioni e alla personalizzazione non rientrano nell'ambito dei Servizi di Consulenza.

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

Le definizioni di gravità e una stima dei tempi di risposta iniziali da parte di Microsoft agli eventi imprevisti sono illustrati in dettaglio nelle tabelle riportate di seguito.

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 intervento da parte di Microsoft, la stima dei tempi di intervento 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	Reazione prevista di Microsoft	Reazione 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>Risorse in loco, dopo 24 ore, come concordato con la società</p> <p>Impegno continuo 24x7<sup>3</sup></p> <p>Escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti</p> <p>Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</p>	<p>Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto da noi</p> <p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<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>Perdita o degradazione significativa dei servizi</p> <p>Necessità di intervento entro un'ora</p>	<p>Intervento alla prima chiamata in un'ora o meno</p> <p>Assegnazione di un Responsabile delle Situazioni Critiche<sup>2</sup></p> <p>Impegno continuo 24x7<sup>2</sup></p>	<p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<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 o degradazione moderata dei servizi e possibilità di continuare il lavoro in modo meno efficiente</p> <p>Necessità dell'intervento entro due ore lavorative<sup>4</sup></p>	<p>Intervento alla prima chiamata in due ore o meno</p> <p>Impegno solo durante le ore lavorative<sup>4</sup></p>	<p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere lo stesso impegno di Microsoft</p> <p>Accesso e intervento dall'autorità di controllo delle 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,</p>	<p>Intervento alla prima chiamata in quattro ore o meno</p> <p>Impegno solo durante le ore lavorative<sup>4</sup></p>	<p>Informazioni accurate da parte di chi segue il caso</p> <p>Intervento entro 24 ore</p>

Gravità e situazione	Reazione prevista di Microsoft	Reazione prevista della Società
<p>in alcuni casi con qualche minimo impedimento dei servizi</p> <p>Necessità dell'intervento entro quattro ore lavorative<sup>4</sup></p>		<p>Formulazione telefonica o invio tramite Web</p>

<sup>1</sup> Il tempo di risposta elencato per i componenti di Azure non include Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services o la Gestione sottoscrizione e fatturazione.

<sup>2</sup> Le risorse per Critical Situation sono per la ricerca di una risoluzione immediata del problema attraverso l'intervento, la predisposizione delle procedure di escalation, la gestione delle risorse e il coordinamento dei casi.

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

<sup>4</sup> L'orario lavorativo va in genere dalle 9.00 alle 17.30 Fuso Orario Standard Locale, esclusi i fine settimana e le festività. L'orario di lavoro 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 Assistenza (Service Delivery Management o SDM) verrà utilizzata per la gestione del supporto reattivo di tutte le richieste di supporto.

In relazione alle tabelle di risposta agli eventi 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 del cliente, alla risorsa di Microsoft assegnata alla risoluzione del problema durante l'orario di lavoro. Tale risorsa può anche fornire aggiornamenti sull'escalation, quando richiesto. Per quanto riguarda gli incidenti di Gravità 1, 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.

**Supporto Hotfix Esteso:** Il Supporto Hotfix Esteso consente alla società di richiedere hotfix non correlati alla sicurezza per determinato software Microsoft che rientra nella Fase Estesa del Supporto Tecnico, come specificato nei Criteri all'indirizzo <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio:

- La disponibilità del Supporto Tecnico Hotfix Esteso è limitata ai seguenti prodotti/famiglie di prodotti:
  - Applicazioni: Office
  - Dynamics: AX, CRM
  - Server: Exchange Server, SQL Server, System Center (escluso Configuration Manager), Windows Server
  - Sistemi: client Windows, sistemi operativi Windows Embedded
- Per informazioni più aggiornate sulla disponibilità degli hotfix non correlati alla protezione per versioni specifiche dei prodotti, consultare qui le note sul ciclo di vita dei prodotti.

- Sebbene Microsoft ponga in essere sforzi ragionevoli sotto il profilo commerciale per soddisfare le richieste della società di hotfix non correlati alla sicurezza, la società dà atto del fatto che in alcuni casi la creazione o la fornitura di un hotfix potrebbe non essere attuabile.
- Gli hotfix sono sviluppati per risolvere problemi specifici della società e non vengono sottoposti a un ciclo completo di test.
- Gli hotfix non potranno essere distribuiti a terzi che non siano una consociata senza il consenso scritto di Microsoft.
- I tempi di erogazione degli hotfix per le versioni non in lingua inglese potrebbero variare e potrebbero applicarsi i costi per la localizzazione.
- Microsoft non fornirà funzioni aggiuntive, funzionalità, aggiornamenti o modifiche al progetto. Microsoft risolverà solo i problemi relativi a un determinato prodotto che possono causare l'arresto anomalo, la perdita di dati o qualsivoglia altra problematica che ne alteri sostanzialmente il comportamento rispetto alla funzionalità documentata del prodotto.

**Supporto in loco:** il supporto tecnico immediato in loco garantisce alla società assistenza presso la propria sede. Tale servizio dipende dalla disponibilità di risorse di Microsoft ed è soggetto a un costo aggiuntivo per ogni visita in loco.

**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:** Il licenziatario 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 disponibili, possono essere forniti nella vostra lingua. Questo servizio dipende dalla disponibilità della risorsa di Microsoft.

**Servizi di supporto per la cybersecurity:** fornisce assistenza specializzata correlata alla cybersecurity in scenari reattivi e proattivi ("Servizi di cybersecurity"). Tali servizi aiutano a ridurre il rischio di cyberattacchi mirati, a prepararsi meglio alle situazioni di crisi della sicurezza o a indagare e contenere una compromissione attiva della sicurezza. I Servizi di cybersecurity forniscono un programma personalizzato di servizi di supporto tecnico e possono essere disponibili a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e definiti in un Allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

### 2.2.3 Gestione assistenza

Gestione Assistenza (Service Delivery Management o "SDM") è inclusa nei servizi di supporto tecnico della società, fatto salvo quanto diversamente indicato nel presente documento o nell'Ordine di Lavoro.

Ulteriori servizi di assistenza possono venir aggiunti acquistando altri servizi o servizi e soluzioni avanzati.

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

#### Ambito di Gestione della Fornitura dei Servizi

Sono disponibili i seguenti servizi SDM:

Tipi di servizi di gestione dell'assistenza	Pianificazione
<b>Abilitazione dell'Organizzazione del Cliente</b>	✓
<b>Linee Guida sugli Aggiornamenti dei Prodotti, dei Servizi e della Sicurezza Microsoft</b>	✓
<b>Gestione e sviluppo del programma</b>	✓
<b>Onboarding del supporto Unified Enterprise</b>	✓
<b>Programma di Successo del Cloud</b>	+
<b>Sviluppatore Customer Success Account Manager</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Gestione delle Relazioni Esecutive</b>	✓
<b>Componente Aggiuntivo di Gestione Assistenza</b>	+
<b>Gestione 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 del Cliente:** Guida 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.

**Linee Guida sugli Aggiornamenti dei Prodotti, dei Servizi e della Sicurezza Microsoft:** Informazioni condivise con l'utente 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 vostro programma di supporto, in tutta l'organizzazione per aiutare a ottenere un maggior valore dagli investimenti nella tecnologia e nei servizi Microsoft. Microsoft può raccomandare una varietà di servizi pensati per aiutare a ottenere risultati aziendali e tecnologici chiave, utilizzando le funzionalità incluse nel supporto del pacchetto base, nonché servizi aggiuntivi che è possibile acquistare.

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

**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 cloud Microsoft.

**Sviluppatore Customer Success Account Manager:** Una risorsa di supporto tecnico Microsoft incentrata sullo sviluppo che fornirà consulenza strategica e guida 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 della vostra organizzazione e sia coinvolto con i decision maker chiave e tecnologici.

**Componente Aggiuntivo di Gestione Assistenza:** La società potrà scegliere di acquistare altre risorse SDM personalizzate per erogare servizi di assistenza, all'interno di un ambito di lavoro predeterminato. Tali risorse non vengono illustrate in dettaglio e in modo esplicito nel presente documento. Esse opereranno sia da remoto che in loco presso la sede della società. Questo servizio dipende anche dalla disponibilità delle risorse di Microsoft.

**Gestione assistenza in loco:** La Società potrà richiedere di effettuare visite in al Customer Success Account Manager che potrà applicare un costo aggiuntivo per visita. Questo servizio dipende dalla disponibilità della risorsa di Microsoft.

## 2.3 Servizi e soluzioni avanzate

Oltre ai servizi erogati nell'ambito del Pacchetto Base o come servizi aggiuntivi, la società potrà acquistare le soluzioni e i servizi avanzati 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>Supporto Tecnico Designato</b>	+
<b>Risposta Rapida</b>	+
<b>Gestione eventi di Azure</b>	+
<b>O365 Engineering Direct</b>	+
<b>Avanzato per Sviluppatori</b>	+ <sup>1</sup>
<b>Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali</b>	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

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

### 2.3.1 Supporto Tecnico Designato

**Supporto Tecnico Designato (Designated Support Engineering o "DSE"):** i servizi DSE 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 DSE vengono quindi detratte dal monte ore iniziale acquistato man mano che verranno utilizzate ed erogate.

Le offerte DSE 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 DSE si articolano come segue:

- Conoscenza approfondita da parte della società delle proprie esigenze aziendali attuali e future e configurazione dell'ambiente IT in uso per ottimizzare le prestazioni
- Documentazione e condivisione delle raccomandazioni 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 alla radice degli eventi imprevisti ricorrenti e per fornire raccomandazioni al fine di impedire ulteriori interruzioni nelle tecnologie Microsoft designate

Indipendentemente dalla modalità di acquisto dei servizi DSE, l'allocazione, la definizione delle priorità e l'assegnazione delle risorse avverranno secondo quanto concordato dalle parti durante la riunione iniziale dell'intervento e saranno documentate alla società nell'ambito del suo piano di erogazione dei Servizi.

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

- La società dovrà disporre di un contratto per i Servizi di Supporto Tecnico Unificato Microsoft per far fronte ai servizi DSE dell'utente. Qualora il contratto della società per i Servizi di Supporto Tecnico Unificato Microsoft scada o venga risolto, anche il servizio DSE dell'utente sarà risolto contestualmente.
- I servizi DSE sono disponibili durante il normale orario di lavoro (9.00 - 17.30) Ora Standard Locale, esclusi fine settimana e festività.
- I servizi DSE erogano supporto per i prodotti e le tecnologie Microsoft specifiche scelte dalla società ed elencate nell'Ordine di Lavoro.
- I servizi DSE vengono erogati per una singola ubicazione del supporto tecnico nell'ubicazione del supporto designata, indicata nell'Ordine di Lavoro.

#### **2.3.2 Risposta Rapida**

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

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

supporto ai prodotti standard per la risoluzione, il team 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. Risposta Rapida non include Servizi multimediali di Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services o la gestione di sottoscrizione e fatturazione.

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

Situazione e gravità della risposta rapida	Reazione prevista di Microsoft	Reazione prevista della Società
<p><b>Gravità 1</b></p> <p>Sistema aziendale critico inattivo:</p> <p>Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o soluzione critica</p> <p>Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro</p> <p>Necessità dell'intervento entro 15 minuti</p>	<p>Intervento alla prima chiamata in 15 minuti o meno</p> <p>Impegno continuo 24x7<sup>1</sup></p> <p>Accesso ai massimi esperti di Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Rapida escalation all'interno di Microsoft ai team operativi del servizio cloud</p> <p>Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</p>	<p>Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto da noi</p> <p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<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>Perdita o degradazione significativa dei servizi</p>		

<sup>1</sup> È possibile che Microsoft riduca il supporto 24x7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate a sostenere l'impegno di Microsoft volto a risolvere il problema

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

### 2.3.3 Gestione eventi di Azure

Microsoft Azure Event Management ("AEM") fornisce un supporto avanzato prima, durante e dopo eventi critici della società ("Evento"). Un evento critico è definito come un periodo di elevato impatto sul business e/o picco di domanda per il cliente, che richiede i massimi livelli di disponibilità e prestazioni del servizio. Gli eventi devono essere confermati con il proprio Customer Success Account Manager almeno 8 settimane prima dell'evento.

AEM supporta eventi che utilizzano i servizi principali di Microsoft Azure. I dettagli della soluzione e quali servizi Azure utilizza devono essere condivisi con il team AEM con largo anticipo rispetto all'evento effettivo, ma non oltre, come input per la valutazione.

Come parte delle attività pre-evento, il team AEM:

- Valutare e familiarizzarsi con la soluzione
- Individuare problemi e rischi potenziali che influiscono sul tempo di attività e la stabilità
- Determinare i risultati desiderati secondo una prospettiva di resilienza
- Sviluppare e gestire il Piano di Erogazione dei servizi per la Soluzione

Il team di supporto AEM fornirà un elenco di azioni consigliate e necessarie per risolvere eventuali problemi che potrebbero influire sulla disponibilità della soluzione o sulle prestazioni nel Giorno dell'evento.

Durante l'Evento, il team AEM sarà a conoscenza dei dettagli dell'Evento e sarà preparato a risolvere i problemi che interessano la soluzione.

Il Partner potrà richiedere il Supporto per la Risoluzione dei Problemi per la soluzione due settimane prima dell'Evento, durante l'Evento e una settimana dopo l'Evento\*.

Gravità e situazione	Reazione prevista di Microsoft	Reazione 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</p> <p>Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro</p> <p>Necessità dell'intervento entro 15 minuti</p>	<p>Intervento alla prima chiamata in 15 minuti o meno e rapida escalation all'interno di Microsoft ai team operativi del servizio cloud per qualsiasi Servizio Microsoft Azure<sup>2</sup></p> <p>Assegnazione del Critical Situation Manager in 30 minuti o meno.</p> <p>Impegno continuo 24x7<sup>1</sup></p> <p>Accesso ai massimi esperti di Microsoft ed escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti</p>	<p>Per i Servizi Azure, le richieste di servizio per incidente devono essere inviate online tramite il portale di Microsoft Azure, utilizzando un modello predefinito specificato dall'account manager per il successo del cliente</p> <p>Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto da noi</p> <p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<sup>1</sup></p> <p>Accesso e risposta rapidi</p>
<p><b>Gravità A</b></p> <p>Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni: Perdita o degradazione significativa dei servizi</p>	<p>Engagement di tecnici di supporto che conoscono la configurazione della soluzione. Ove applicabile, questi ingegneri possono assistere e semplificare il processo di gestione degli incidenti</p> <p>Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</p>	

<sup>1</sup> È possibile che Microsoft riduca il supporto 24x7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate che aiutino Microsoft a proseguire nell'impegno per la risoluzione dei problemi.

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

\*Il Supporto per la Risoluzione dei problemi inviato prima e dopo l'Evento sarà considerato di Gravità B.

Post-evento è possibile richiedere l'analisi della causa radice per tutti gli incidenti di gravità 1 e A per la soluzione. Ove applicabile, forniremo consigli su come prevenire i problemi in futuro.

### 2.3.4 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.

### 2.3.5 Supporto Tecnico per Sviluppatori

Grazie a una conoscenza tecnica e del cloud per il ciclo di vita dello sviluppo delle applicazioni, il Supporto Tecnico per Sviluppatori eroga supporto sul prodotto agli sviluppatori della Società che sulla piattaforma Microsoft realizzano e implementano le applicazioni e forniscono ad esse supporto. Ai sensi del contratto per il supporto tecnico è acquistabile la seguente soluzione per gli sviluppatori:

**Avanzato per Sviluppatori:** Il supporto tecnico Avanzato sviluppatore offre assistenza completa, fornendo ai clienti architettura cloud, valutazioni delle vulnerabilità, soluzioni ALM/DevOps, Security Development Lifecycle, revisioni del codice, prestazione e monitoraggio, modernizzazione delle applicazioni, implementazione e gestione dell'Internet of Things (IoT), formazione e testing.

### 2.3.6 Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali

**Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali:** offre un livello superiore di supporto tecnico per un gruppo definito di prodotti e Servizi Online Microsoft che costituiscono una parte della soluzione cruciale della società per i carichi di lavoro, come indicato nell'Ordine di Lavoro della società. Il Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali 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.

## 2.4 Supporto Multipaese

### Informazioni generali sui Servizi di Supporto Tecnico Multipaese

Insieme i 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 la Sede di Supporto Tecnico dove la Società ha preso in appalto il Microsoft Unified Support nel suo Ordine di Lavoro. Salvo diversa comunicazione, sarà l'ubicazione primaria del supporto tecnico del Customer success account manager designato.
- **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, ad eccezione di quanto segue:
  - **Supporto Tecnico in loco:** I Servizi Reattivi di Supporto Tecnico in loco pre-acquistati saranno disponibili per le Ubicazioni di Supporto Tecnico come indicato nell'Ordine di Lavoro della società, diverse dai Paesi di eccezione.
    - Durante una situazione di Supporto tecnico per la risoluzione di un problema di "Gravità 1", le risorse di supporto in loco pre-acquistate possono essere inviate alle Ubicazioni di Supporto Tecnico designate e non designate.
- **Gestione della Fornitura dei Servizi (Service Delivery Management o 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 di base sarà allocata dall'Host e gestita dal customer success account manager dell'Host. La consegna di SDM sarà limitata agli orari di ufficio della sede 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 "+") 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 indicate nell'Ordine di Lavoro, all'infuori dei Paesi di eccezione.
- **Servizi di manutenzione – Analisi della causa alla radice:** I servizi acquistati saranno disponibili per il personale nelle Ubicazioni di Supporto Tecnico designate.
- **Consulente Tecnologia di Supporto (Support Technology Advisor o STA):** I servizi STAsaranno disponibili nella/e Ubicazione/i di Supporto Tecnico indicata/e nell'Ordine di Lavoro, diverse dai Paesi di eccezione, e sono soggetti alla disponibilità delle risorse.
- **Servizi e soluzioni avanzate:** Tutti i servizi e le soluzioni avanzate possono essere acquistati per l'utilizzo nelle Ubicazioni di Supporto Tecnico dell'Host o downstream. Offerta soggetta a disponibilità. Potrebbero essere applicate altre restrizioni.

- Gli altri servizi di supporto acquistati saranno disponibili nella/e Ubicazione/i indicate nell'Ordine di Lavoro.

### Termini e condizioni aggiuntivi per il supporto multi-paese

In aggiunta alle condizioni delineate qui e nell'Ordine di Lavoro, la consegna da parte di Microsoft dei Servizi indicati qui, si basa sui seguenti requisiti 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.
- Il cliente sarà l'unico responsabile per qualsiasi obbligo fiscale che sorga a causa 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.
  - **Consolidamento della Fatturazione:** Salvo diversa indicazione, verrà emessa una singola fattura per l'importo dovuto, compresi tutti i Servizi per tutte le Ubicazioni di Supporto Tecnico indicate sull'Ordine di Lavoro. Le imposte si baseranno su una valutazione del Firmatario Microsoft e dell'Ubicazione dell'Host. Il Cliente sarà il solo responsabile per eventuali imposte aggiuntive dovute.
  - **Eccezioni al Consolidamento della Fatturazione:** I servizi acquistati per la consegna nella Repubblica dell'India, nella Repubblica Popolare Cinese, nella Repubblica Cinese (Taiwan), nella Repubblica Cinese (Hong Kong), nella Repubblica di Corea, Giappone, Nuova Zelanda, Macau e in Australia (**tutti Paesi di eccezione**) dovranno avere un Ordine di Lavoro separato in cui sono elencati i Servizi da consegnare nell'Ubicazione di Supporto Tecnico. I servizi saranno fatturati alla rispettiva Ubicazione di Supporto Tecnico e comprenderanno qualsiasi imposta locale applicabile.

## 3 Condizioni aggiuntive

L'erogazione di servizi di supporto tecnico unificato Microsoft si basa sui requisiti e i presupposti che seguono.

- I servizi reattivi del Pacchetto di base vengono forniti in remoto alla posizione dei contatti di supporto designati. Tutti gli altri servizi verranno erogati in modalità remota nelle sedi della società nei paesi elencati nell'Ordine di Lavoro della società, salvo quanto diversamente specificato per iscritto.
- I servizi reattivi del Pacchetto di base sono forniti in inglese e, se disponibili, possono essere forniti nella vostra lingua parlata. Tutti gli altri servizi vengono forniti nella lingua parlata

nella sede 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 dell'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 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.
- Nel caso in cui la società richieda l'annullamento di un servizio pianificato in precedenza, Microsoft potrà scegliere di applicare una penale di annullamento che potrà raggiungere il 100 per cento del prezzo del servizio qualora l'annullamento o la nuova pianificazione sia stata effettuata con un preavviso inferiore a 14 giorni rispetto al primo giorno di erogazione.
- Con l'acquisto di servizi aggiuntivi Microsoft potrà richiedere l'aggiunta del servizio di gestione dell'assistenza per facilitare l'erogazione.
- Qualora la società abbia ordinato un tipo di servizio e desideri sostituirlo con un altro, potrà attribuire il valore equivalente a un tipo di servizio alternativo, nel caso in cui sia disponibile e sia stato concordato con il service delivery manager.
- I Vantaggi del Supporto per la Risoluzione dei Problemi Software Assurance 24x7 in caso di eventi imprevisti (Software Assurance Benefits Problem Resolution Support o "SAB") potrebbero essere convertiti nel valore equivalente, come determinato da Microsoft, e utilizzato in base alle tariffe per il supporto tecnico del Pacchetto Base, componenti idonee del Supporto Tecnico Designato (Designated Support Engineering o "DSE") e/o componenti

idonee di soluzioni e servizi avanzati. La Gestione Assistenza della società può confermare tale(i) valore(i) e corrispettivo(i), se applicabile. Dopo 30 giorni dalla data di inizio del Supporto, e/o ella data dell'anniversario annuale del supporto pluriennale, Microsoft può emettere fattura nei confronti della società per il valore equivalente a un eventuale disavanzo SAB che la società si impegna a convertire, come descritto nell'Ordine di Lavoro della società. I Vantaggi di Software Assurance sono soggetti ai termini indicati qui e nelle Condizioni relative ai Prodotti incluso, a mero titolo esemplificativo, l'Appendice B delle Condizioni relative ai Prodotti. Ulteriori dettagli sono disponibili anche all'indirizzo [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits), quali le modifiche al vantaggio del Supporto alla risoluzione dei problemi a partire da febbraio 2023, che influenzeranno l'idoneità del Pacchetto di Base o i componenti idonei dell'accordo di supporto e che potrebbe determinare modifiche al valore equivalente degli incidenti.

- 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 indicazioni relative al codice di proprietà del licenziatario o di Microsoft, oppure alla fornitura diretta di altri servizi di supporto tecnico.
- Quando fornisce Servizi reattivi, Microsoft non fornisce codice di alcun tipo diverso dal codice di esempio.
- La società si assumerà tutte le responsabilità e i rischi associati all'implementazione e alla manutenzione di qualsiasi codice fornito nell'erogazione dei servizi di supporto.
- Potrebbero esistere requisiti minimi della piattaforma per i servizi acquistati.
- I servizi non potranno essere erogati tramite i clienti della società.
- Laddove siano state reciprocamente concordate, ma non pagate in anticipo, visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e vitto/alloggio.
- I Servizi di assistenza GitHub sono forniti da GitHub, Inc., una filiale interamente controllata da Microsoft Corporation. Fatto salvo quanto diversamente indicato nel Suo Ordine di Lavoro, l'Informativa sulla Privacy GitHub disponibile presso [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) e l'Addendum alla protezione dei dati personali GitHub e l'Allegato sulla sicurezza a [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) si applicheranno all'approvvigionamento dei Servizi di assistenza GitHub.
- **Criteri di Utilizzo** - La Società non dovrà (e non dovrà essere autorizzata a) utilizzare i Materiali forniti con i Servizi:
  - violando leggi, regolamenti, provvedimenti o ordini governativi;
  - per violare i diritti altrui; oppure
  - in applicazioni o situazioni nelle quali un utilizzo dei Materiali forniti con i Servizi potrebbe essere causa di decesso o di gravi lesioni alle persone oppure di danni fisici o ambientali, fatto salvo in conformità con la seguente sezione Utilizzo ad alto rischio.

#### **Uso ad alto rischio**

**ATTENZIONE:** Le tecnologie moderne possono essere utilizzate in modi nuovi e innovativi e la Società deve considerare se il suo utilizzo specifico di queste tecnologie sia sicuro. Il Materiale fornito con i Servizi non è progettato o destinato a supportare qualsiasi utilizzo in cui un'interruzione, un difetto, un errore o un altro guasto di un Materiale fornito con il servizio possa causare la morte o gravi lesioni fisiche di qualsiasi persona o danni fisici o ambientali (collettivamente, "Utilizzo ad alto rischio"). Di conseguenza, la Società dovrà progettare e implementare i Materiali forniti con i Servizi in modo tale che, in caso di interruzione, difetto, errore o altro guasto degli stessi, la sicurezza delle persone, dei beni e dell'ambiente non sia ridotta al di sotto di un livello ragionevole, appropriato e legale, sia in generale che per un settore specifico. L'utilizzo ad alto rischio da parte della Società dei Materiali forniti con i Servizi è a proprio rischio. La Società accetta di difendere, indennizzare e manlevare Microsoft da e contro tutti i danni, i costi e le spese legali in relazione a qualsiasi reclamo derivante da un Utilizzo ad Alto Rischio associato ai Materiali forniti con i Servizi, inclusi eventuali reclami basati su una responsabilità oggettiva o che Microsoft sia stata negligente nella progettazione o nella fornitura dei Materiali Forniti con i Servizi alla Società in conformità alle specifiche della Società stessa. Il suddetto obbligo di indennizzo è in aggiunta a qualsiasi obbligo di difesa stabilito nel contratto del cliente e non è soggetto ad alcuna limitazione o esclusione di responsabilità contenuta in tali contratti.

- Prerequisiti e presupposti aggiuntivi potranno essere definiti nei rilevanti Allegati.

## 4 Responsabilità della Società

L'ottimizzazione dei vantaggi dei servizi di Supporto Tecnico Unificato Microsoft 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 Microsoft o per telefono. Gli amministratori cloud dei servizi basati su 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 su 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 una conoscenza 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 invii una richiesta di servizio, i tuoi contatti di supporto reattivo potrebbero essere richiesti per eseguire attività di determinazione e risoluzione dei problemi, come richiesto da noi. 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 del backup dei propri dati e della ricostruzione di file perduti o alterati in seguito a errori irreversibili. La società è responsabile anche dell'implementazione delle procedure necessarie a salvaguardare l'integrità e la sicurezza del software e dei dati di sua proprietà.
- La società accetta, ove possibile, di rispondere ai sondaggi relativi ai livelli di soddisfazione dei clienti che Microsoft le potrà inviare occasionalmente in relazione ai servizi.
- La società è responsabile dei costi di viaggio e delle spese sostenuti dai suoi dipendenti o appaltatori.
- La risorsa responsabile dell'assistenza potrebbe chiedere alla società di adempiere ad altre responsabilità specifiche del servizio acquistato.
- Quando utilizzerà i servizi cloud nell'ambito di tale servizio di supporto, la società dovrà acquistare o disporre di una sottoscrizione o di un piano dati attivo del servizio online applicabile.
- La società accetta di inviare le richieste di servizi Proattivi e servizi avanzati e servizi e soluzioni migliorate, insieme ai dati necessari o specifici entro 60 giorni dalla data di scadenza dell'Ordine di Lavoro applicabile.
- La società accetta di fornire al Service Delivery Team (che deve trovarsi in loco) un accesso ragionevole al telefono e alle connessioni Internet ad alta velocità, nonché l'accesso ai propri sistemi interni e agli strumenti di diagnostica, a seconda dei casi.

© 2021 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.