

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

Settembre 2024

# Sommario

<b>1</b>	<b>Informazioni sul presente documento</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Servizi di Supporto Tecnico e per il successo della società</b>	<b>4</b>
2.1	Modalità di acquisto	4
2.2	Flex Allowance	5
2.3	Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise	6
2.4	Servizi Cruciali	17
2.5	Soluzioni avanzate	26
2.6	Supporto Tecnico Multipaese	33
	Informazioni generali sui Servizi di Supporto Tecnico Multipaese	33
	Modalità di acquisto	33
	Termini e condizioni aggiuntivi per il Supporto Tecnico Multipaese	34
2.7	Condizioni aggiuntive	34
	<b>Appendice A: Tipi di gravità degli incidenti</b>	<b>38</b>
	<b>Appendice B: Servizi per la Gestione del Successo</b>	<b>44</b>

## **1 Informazioni sul presente documento**

La Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise fornisce informazioni sui servizi di supporto acquistabili presso Microsoft. È importante familiarizzare con le descrizioni dei servizi acquistati, inclusi i prerequisiti, le dichiarazioni di non responsabilità, le limitazioni e le responsabilità della società. 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.

Si prega di notare che non tutti i servizi elencati nel presente documento sono disponibili a livello globale. Per determinare quali servizi sono acquistabili per la propria area, contattare il rappresentante Microsoft. I servizi disponibili sono soggetti a modifiche.

## 2 Servizi di Supporto Tecnico e per il successo della società

I Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise (servizi di supporto tecnico) sono una serie completa di servizi per il supporto tecnico 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 nostri Servizi di Supporto Tecnico sono personalizzati per soddisfare le esigenze specifiche della società e consentono di sfruttare al meglio l'investimento nella tecnologia Microsoft. I nostri servizi di supporto tecnico includono:

- **Servizi Proattivi:** questi servizi sono progettati per migliorare l'integrità dell'infrastruttura e delle operazioni IT della società.
- **Servizi per la Gestione del Successo:** questo servizio è progettato per facilitare la pianificazione e l'implementazione.
- **Servizi per la Risoluzione dei Problemi:** questi servizi offrono risoluzione dei problemi 24/7 con assegnazione di priorità per ridurre i tempi di inattività e garantire una risposta rapida.

### 2.1 Modalità di acquisto

I servizi di supporto tecnico sono disponibili sotto forma di Pacchetto Base, con Servizi Proattivi, Servizi Cruciali e soluzioni avanzate 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. I dettagli di ciascun pacchetto sono descritti di seguito:

- **Pacchetto Base:** questo pacchetto include i nostri principali servizi di Supporto Tecnico.
- **Servizi Proattivi:** includono servizi di Supporto Tecnico aggiuntivi che possono essere aggiunti al Pacchetto Base secondo necessità
- **Servizi Cruciali:** Una combinazione di servizi proattivi e reattivi specifici per un determinato carico di lavoro, un evento o un prodotto Microsoft che possono essere aggiunti al Pacchetto Base secondo necessità.
- **Soluzioni avanzate:** includono soluzioni ed esperienze di Supporto Tecnico avanzate che possono essere aggiunti al Pacchetto Base secondo necessità

Si prega di notare che i servizi acquistabili ai sensi di un contratto esistente per il Pacchetto Base sono riportati nell'Ordine di Lavoro per i Servizi Enterprise. In caso di domande su quali servizi sono acquistabili, contattare il rappresentante Microsoft.

**Tabella 1 – Definizioni dei servizi di Supporto Tecnico**

Elemento	Definizione
<b>Pacchetto Base</b>	Combinazione di Servizi Proattivi, reattivi e di gestione del successo e dell'assistenza che forniscono supporto per i prodotti e/o i servizi online di Microsoft in uso nell'organizzazione della società.

<b>Servizi Proattivi</b>	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.
<b>Servizi Cruciali</b>	Una combinazione di servizi proattivi e reattivi, specifici per un determinato carico di lavoro, un evento o un prodotto Microsoft o un sistema IT della società che 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.
<b>Soluzioni avanzate</b>	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.
<b>Supporto Tecnico Multipaese</b>	Il Supporto Tecnico Multipaese offre alla società supporto tecnico in più ubicazioni, come descritto nell'Ordine di Lavoro (o Ordini di Lavoro). Il Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise può includere il supporto multipaese se richiesto e specificato nell'Ordine di Lavoro. Per ulteriori informazioni sul supporto multipaese consultare la sezione 2.5.

## 2.2 Flex Allowance

Flex Allowance è una parte flessibile del prezzo di listino del Pacchetto Base che può essere applicata all'acquisto di Servizi Cruciali, Servizi Proattivi, soluzioni avanzate, Crediti Proattivi o Servizi Proattivi Personalizzati al momento dell'acquisto dei servizi. Il rappresentante Microsoft fornirà ulteriori dettagli su come applicare Flex Allowance al contratto della società.

Le seguenti condizioni si applicano all'assegnazione della Flex Allowance:

- **Crediti Proattivi o Servizi Proattivi Personalizzati:** 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.
- **Allocazione Annuale:** 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.
- **Servizi per la Gestione del Successo:** la Flex Allowance non può essere utilizzata per i servizi di Gestione dell'assistenza, come definito nel presente documento.
- **Scambio di servizi:** 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.

- **Scadenza dell'allocazione:** tutte le Flex Allowance disponibili devono essere assegnate per l'esecuzione del contratto, altrimenti verranno annullate.

## 2.3 Descrizione dei Servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise

La presente sezione descrive gli elementi che compongono il pacchetto di servizi di supporto tecnico. Sono elencati anche i servizi che possono essere aggiunti al Pacchetto Base della società o entro il termine previsto dal contratto. Parte del Pacchetto Base include una Flex Allowance da utilizzare per aggiungere Servizi Proattivi (contrassegnati con "+"), Servizi Cruciali, servizi di soluzioni avanzate e/o Servizi Proattivi Personalizzati al Pacchetto Base. I servizi inclusi nel Pacchetto Base sono rappresentati dal simbolo "✓" in tutta la presente sezione. I nostri servizi di supporto tecnico includono:

- **Servizi Proattivi:** questi servizi 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:** questi servizi 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.

**Tabella 2 – Tipi di servizi di pianificazione**

Tipi di servizi di pianificazione	Pianificazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Modello di Verifica:</b> questo impegno ha lo scopo di 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.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servizi per l'Architettura:</b> 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</li> </ul>	+

Tipi di servizi di pianificazione	Pianificazione
e che funga da documento di riferimento fondamentale per la fase di distribuzione della produzione.	

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

## 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.

**Tabella 3 – Tipi di servizi di implementazione**

Tipi di servizi di implementazione	Pianificazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servizi di Onboarding:</b> offrono assistenza a breve termine per distribuzione, migrazione, aggiornamento o sviluppo delle funzionalità. Può includere la pianificazione e la convalida di un modello di prova o di un carico di lavoro in produzione utilizzando i prodotti Microsoft.</li> </ul>	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

## Servizi di manutenzione

I **servizi di manutenzione** hanno lo scopo di 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.

**Tabella 4 –Tipi di servizi di manutenzione**

Tipi di servizi di manutenzione	Pianificazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Valutazione su richiesta:</b> 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</li> </ul>	✓

Tipi di servizi di manutenzione	Pianificazione
<p>massimo di un giorno) è a disposizione per aiutare ad analizzare i dati e ad assegnare le priorità alle correzioni consigliate in base al contratto di assistenza stipulato. Si prega di notare che le valutazioni in loco potrebbero non essere disponibili in tutte le aree geografiche.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Programma di Valutazione:</b>                      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, una risorsa Microsoft lavorerà direttamente con la società per porre rimedio ai problemi e fornire un rapporto contenente la valutazione tecnica dell'ambiente della società, che potrà includere una pianificazione delle attività correttive.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Valutazione Offline:</b>                      questo servizio offre una 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.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Monitoraggio Proattivo:</b>                      questo servizio fornisce strumenti per il monitoraggio delle operazioni tecniche e consigli per l'ottimizzazione dei processi di gestione degli eventi imprevisti sul server della società. Consente alla società di creare matrici relative agli eventi imprevisti, di analizzare i principali eventi imprevisti e progettare un team di tecnici dedicati.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Programmi Proattivi sulle Operazioni ("POP"):</b>                      questo servizio offre una 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. La revisione è condotta sia in sede che da postazione remota da una risorsa di Microsoft.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Programma di valutazione integrità e rischi (Risk and Health Assessment Program o "RAP") come Servizio:</b>                      questo servizio offre una valutazione automatizzata dell'implementazione della tecnologia Microsoft da parte della società, con dati raccolti in remoto. Microsoft analizza i dati raccolti 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.                 </li> </ul>	+



✓ - *Incluso nel Pacchetto Base della società.*

+ - *Servizio aggiuntivo acquistabile.*

## Servizi di ottimizzazione

I servizi di ottimizzazione hanno lo scopo di aiutare i clienti a 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.

**Tabella 5 –Tipi di servizi di ottimizzazione**

Tipi di servizi di ottimizzazione	Pianificazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servizi di Adozione:</b> 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.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servizi Incentrati sullo Sviluppo:</b> Microsoft offre 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. Questi servizi includono: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Valutazione delle funzionalità DevOps:</b> valutazione che aiuta le società a comprendere le funzionalità correnti in tutto il ciclo di vita dell'erogazione del software e identificare rapidamente le opportunità di miglioramento in base alle procedure Microsoft DevOps.</li> <li>○ <b>Attività Proattive di Supporto per lo Sviluppo:</b> 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. Viene venduto a ore e la quantità prestabilita è riportata nell'Ordine di Lavoro della società.</li> <li>○ <b>Consulenza per la piattaforma Developer:</b> fornisce indicazioni per aiutare a sfruttare tutto il potenziale della piattaforma Developer Microsoft, accelerando la velocità degli sviluppatori, l'adozione del cloud e la trasformazione digitale. Viene venduto a ore e la quantità prestabilita è riportata nell'Ordine di Lavoro della società.</li> </ul> </li> </ul>	+

Tipi di servizi di ottimizzazione	Pianificazione
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Gestione dei Servizi IT:</b>                      i moderni servizi per la Gestione dei Servizi IT di Microsoft sono 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. Questi 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.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Servizi di Protezione:</b>                      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. Questi 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.                 </li> </ul>	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

## Servizi di formazione

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

**Tabella 6 –Tipi di servizi di formazione**

Tipi di servizi di formazione	Pianificazione
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Formazione su richiesta:</b>                      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.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Webcast:</b> </li> </ul>	✓

Tipi di servizi di formazione	Pianificazione
<p>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.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Hackathon:</b> questo servizio facilita l'apprendimento di modalità innovative con cui la società può utilizzare la tecnologia Microsoft per affrontare in modo efficace le specifiche sfide aziendali. Per ottenere questo risultato vengono utilizzati servizi interattivi basati su attività che impiegano scenari reali o specifici della società. Questi servizi incoraggiano le società ad impegnarsi in una collaborazione rapida e iterativa con gli esperti di tecnologia per trovare soluzioni creative alle loro esigenze.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Briefing sugli aggiornamenti tecnici</b> Briefing ricorrenti che, ad ogni rilascio, mantengono le società informate sulle aggiunte e sulle modifiche imminenti alle loro implementazioni cloud, consentendo loro di utilizzare nuove funzionalità per essere più produttivi o per rimuovere i blocchi all'espansione dell'utilizzo corrente a tutti gli utenti. Fornito in remoto da un tecnico Microsoft.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Chalk and Talk:</b> si tratta in genere di sessioni giornaliere, sotto forma di lezione con dimostrazione, in cui vengono trattati argomenti relativi ai prodotti e al supporto tecnico,. Sono tenute di persona oppure online da una risorsa di Microsoft.</p> </li> </ul>	+

Tipi di servizi di formazione	Pianificazione
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Workshop:</b>                      le nostre sessioni di workshop di formazione tecnica di livello avanzato, sono 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. Si prega di notare che i workshop potranno essere registrati dopo averne dato adeguato avviso e avere ricevuto il consenso (e per determinate regioni, previa autorizzazione scritta esplicita).                 </li> </ul>	+

✓ - *Incluso nel Pacchetto Base della società.*

+ - *Servizio aggiuntivo acquistabile.*

## Servizi Proattivi aggiuntivi

**Tabella 7 –Tipi di servizi proattivi aggiuntivi**

Altri tipi di Servizi Proattivi	Pianificazione
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Servizi Proattivi Personalizzati (servizi di Manutenzione, Ottimizzazione e Formazione):</b>                      questo servizio offre un 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.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Advisor Tecnologia di Supporto:</b>                      il servizio personalizzato di valutazione della tecnologia supporta gli obiettivi aziendali della società, tra cui, a mero titolo esemplificativo, l'ottimizzazione, l'adozione o la sostenibilità dei carichi di lavoro, Viene fornito da una risorse Microsoft e può includere un piano e materiale sussidiario su misura per l'ambiente della società e gli obiettivi aziendali.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Designated Engineering (DE):</b>                      soluzioni curate e orientate ai risultati basate su procedure e principi consigliati da Microsoft che contribuiscono a massimizzare il time to value della società. Un esperto principale lavorerà a stretto contatto con il team della società per fornire una guida tecnica approfondita e, se necessario, si avvarrà di altri esperti Microsoft per aiutare nella distribuzione e/o nell'ottimizzazione delle soluzioni Microsoft. Questi servizi vanno dalla valutazione e pianificazione,                 </li> </ul>	+

Altri tipi di Servizi Proattivi	Pianificazione
<p>all'aggiornamento delle competenze e alla progettazione, alla configurazione e all'implementazione.</p> <p><b>Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Per richiedere i servizi DE è necessario un regolare contratto di assistenza per Microsoft Unified Support. Qualora il contratto scada o venga risolto, anche il servizio DE della società sarà risolto contestualmente.</li> <li>○ I servizi DE sono accessibili durante il normale orario di ufficio (09:00 - 17:30, Fuso Orario Standard Locale), esclusi fine settimana e festività.</li> <li>○ I servizi DE erogano supporto per i prodotti e le tecnologie Microsoft specifici scelti dalla società ed elencati nell'Ordine di Lavoro.</li> <li>○ I servizi DE vengono erogati per una singola ubicazione del supporto tecnico, indicata nell'Ordine di Lavoro.</li> <li>○ I servizi DE sono erogati principalmente in remoto, salvo nel caso in cui siano state concordate in anticipo visite in loco mediante un accordo 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 vitto/alloggio.</li> </ul>	

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

**Tabella 8 –Altri tipi di servizi proattivi**

Altri elementi proattivi	Pianificazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Crediti Proattivi:</b> i Crediti Proattivi sono servizi di scambio indicati come crediti nell'Ordine di Lavoro della società. Questi crediti 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 Microsoft della società. Dopo aver selezionato il servizio aggiuntivo, Microsoft detrarrà dal saldo disponibile della società il valore del servizio, arrotondato all'unità più vicina.</li> </ul>	+

## 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. Si prega di notare che tutto il supporto reattivo viene fornito in remoto.

**Tabella 9 –Tipi di servizi reattivi**

Tipi di servizi reattivi	Pianificazione
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Supporto Tecnico di Consulenza:</b>                      accesso ad assistenza e indicazioni sull'installazione o applicazioni ottimali di specifici elementi tecnologici di Microsoft.                       Il Supporto Tecnico di Consulenza di Microsoft fornisce consulenza, indicazioni e informazioni sulle procedure consigliate per l'utilizzo dei componenti tecnologici di Microsoft, aiutando la società ad evitare i più comuni errori di configurazione e migliorare le prestazioni di componenti e servizi. È importante notare che i servizi di consulenza di Microsoft non coprono la progettazione dell'architettura, lo sviluppo di soluzioni o di personalizzazioni. Questo servizio è fornito tramite e-mail, chat o telefono con articoli prescrittivi basati su informazioni ed erogato applicando un ragionevole impegno.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Supporto per la Risoluzione dei Problemi:</b>                       I servizi di supporto per la Risoluzione dei Problemi sono progettati per aiutare la società a risolvere problemi specifici, messaggi di errore o funzionalità, il cui comportamento non è quello previsto per i prodotti Microsoft.                       Per accedere a questi servizi è necessario creare una richiesta di risoluzione di incidenti. È possibile avviare una richiesta di risoluzione di incidenti per telefono o tramite web. Si prega di notare che 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 e sono soggette ai livelli di gravità indicati nell'Appendice A.                       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.                       Il Supporto Tecnico di Consulenza di Microsoft fornisce consulenza, indicazioni e informazioni sulle procedure consigliate per l'utilizzo dei componenti tecnologici di Microsoft, aiutando la società ad evitare i più comuni errori di configurazione e                 </li> </ul>	✓

Tipi di servizi reattivi	Pianificazione
<p>migliorare le prestazioni di componenti e servizi. È importante notare che i servizi di consulenza di Microsoft non coprono la progettazione dell'architettura, lo sviluppo di soluzioni o di personalizzazioni. Questo servizio è fornito tramite e-mail, chat o telefono con articoli prescrittivi basati su informazioni ed erogato applicando un ragionevole impegno.</p> <p>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.</p> <p>Il termine "Risposta alla prima chiamata" è definito come il contatto iniziale non automatizzato via telefono o e-mail. 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.</p> <p><b>*Per ulteriori informazioni consultare il grafico relativo ai tipi di gravità degli incidenti del Supporto Reattivo nell'Appendice A</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Gestione del Supporto Reattivo:</b> <p>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. I Servizi di Gestione del successo verranno utilizzati per la Gestione del Supporto Reattivo di tutte le richieste di supporto.</p> <p>Per ulteriori informazioni sui livelli di gravità degli eventi imprevisti, consultare le tabelle di risposta agli eventi imprevisti riportate sopra. In relazione agli eventi imprevisti di Gravità B e C 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.</p> <p>Per la copertura estesa al di fuori dell'orario di ufficio è possibile acquistare ore di Gestione del Supporto Reattivo aggiuntive.</p> </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Analisi delle Cause Radice:</b> <p>se 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</p> </li> </ul>	+

Tipi di servizi reattivi	Pianificazione
<p>con il team Microsoft fornendo i materiali, quali file di registro, network trace o altri risultati diagnostici. Si prega di notare che l'Analisi delle Cause Radice è disponibile solo per determinate tecnologie Microsoft e potrà essere soggetta a costi aggiuntivi.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Componente aggiuntivo di Gestione del Supporto Reattivo:</b>                      la società potrà acquistare ore aggiuntive per ricevere la Gestione del Supporto Reattivo. Le risorse Microsoft opereranno 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. Si prega di notare che questo servizio dipende dalla disponibilità della risorsa di Microsoft.                 </li> </ul>	+

✓ - Incluso nel Pacchetto Base della società.  
 + - Servizio aggiuntivo acquistabile.

## Servizi per la Gestione del Successo

**Tabella 10– Servizi per la Gestione del Successo**

Servizi per la Gestione del Successo	Pianificazione
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Servizi per la Gestione del Successo:</b> questi servizi sono inclusi nel contratto della società, fatto salvo quanto diversamente indicato nel presente documento o nell'Ordine di Lavoro. I servizi per la Gestione del Successo sono forniti digitalmente e/o da account manager per il successo della società. Queste risorse opereranno sia da remoto che in loco presso l'ubicazione della società.                 </li> </ul> <p><b>* Per ulteriori informazioni sui Servizi per la Gestione del Successo e i relativi risultati, consultare l'Appendice B.</b></p>	✓

✓ - Incluso nel Pacchetto Base della società.  
 + - Servizio aggiuntivo acquistabile.



## 2.4 Servizi Cruciali

Oltre ai servizi erogati nell'ambito del Pacchetto Base o come servizi aggiuntivi, la società potrà acquistare i Servizi Cruciali facoltativi che seguono. I Servizi Cruciali 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 come indicato di seguito.

**Tabella 11 - Servizi Cruciali**

Servizio	Pianificazione
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Servizi Cruciali per la piattaforma Azure e Servizi Cruciali per la piattaforma Azure Plus (noti in precedenza come "Azure Engineering Direct" (AED):</b>  <b>informazioni generali e ambito di copertura</b>                      I Servizi Cruciali per la piattaforma Azure (indicati di seguito come "MCSAP"), e i Servizi Cruciali per la piattaforma Azure Plus, (indicati di seguito come "MCSAP Plus"), forniscono supporto avanzato per l'ambiente di produzione Microsoft Azure della società che include l'accesso prioritario direttamente ai team di tecnici dedicati ai Servizi Azure.                       L'obiettivo di MCSAP e MCSAP Plus è accelerare il time-to-value della società per i servizi Azure registrati attraverso le solide competenze tecniche del team di MCSAP, una profonda conoscenza della società e la capacità di coinvolgere l'organizzazione principale di Azure Engineering. Ciò consente a MCSAP e MCSAP Plus 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 avanzato sarà disponibile solo per 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 i Servizi Cruciali di Microsoft Unified per la piattaforma Azure 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                 </li> </ul>	+

Servizio	Pianificazione
<p>società ha diritto, durante l'intero periodo del contratto, a tutte le funzionalità elencate nelle Sezioni "Funzionalità previste per tutte le società MCSAP e MCSAP Plus" e "Funzionalità MCSAP Plus", definite di seguito come "Società MCSAP Plus". Tutte le altre società hanno diritto solo alle funzionalità elencate nella Sezione "Funzionalità previste per tutte le società MCSAP e MCSAP Plus".</p> <p><b>Onboarding e prodotti in ambito</b></p> <p>MCSAP collaborerà con la società e con l'account manager per il successo della società (Customer Success Account Manager, CSAM) durante i primi sessanta (60) giorni dell'Ordine di Lavoro per caricare le Sottoscrizioni registrate della società. La documentazione iniziale di acquisizione della società deve essere completata interamente dalla società in collaborazione con il CSAM assegnato alla società entro quattordici giorni dalla stipula del contratto per l'inizio tempestivo dell'onboarding e della scoperta e per l'erogazione alla società delle funzionalità reattive MCSAP "Fast Expert Response" e "Gestione avanzata degli incidenti" come descritto di seguito.</p> <p>Le attività relative ai primi sessanta giorni diversamente si limitano all'onboarding e alla scoperta per sviluppare le conoscenze delle esigenze aziendali e tecniche della società. Affinché il team MCSAP 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.</p> <p>Le tecnologie fuori ambito per questo servizio di supporto avanzato includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, US Gov Clouds, Azure China Cloud ("Mooncake"), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base per M365 o Microsoft Mesh.</p> <p><b>Funzionalità previste per tutte le società MCSAP e MCSAP Plus:</b></p> <p><b>Risoluzione accelerata degli incidenti:</b> l'obiettivo di queste funzionalità è di aumentare la velocità di risoluzione e migliorare l'esperienza della società per quanto riguarda gli incidenti di Azure della società. MCSAP promuoverà e faciliterà le esigenze urgenti della società con il team tecnico dei prodotti per classificare in ordine di priorità le riparazioni e accelerare l'adozione.</p> <p><u>Fast Expert Response:</u> questa funzionalità fornisce supporto reattivo avanzato e accelerato per i componenti Microsoft Azure della società trasferendo rapidamente le situazioni critiche per ottenere risposte rapide e assegnazione della priorità da parte dei tecnici del supporto MCSAP con competenze nel servizio cloud e gestione incentrata sulla riduzione del tempo necessario per la mitigazione degli incidenti. Questi tecnici valuteranno e determineranno se sono necessarie risorse tecniche aggiuntive per risolvere un incidente che interessa le Sottoscrizioni registrate della società e, se necessario, lo indirizzeranno rapidamente alle risorse tecniche di supporto di MCSAP e, secondo necessità, coinvolgeranno appositi team tecnici di assistenza aggiuntivi nel gruppo di prodotti perché offrano assistenza immediata con l'incidente.</p>	

Servizio	Pianificazione
<p>Anche gli eventi imprevisti Azure di Gravità B e C della società vengono indirizzati direttamente ai tecnici del supporto MCSAP per una risoluzione più rapida da parte degli esperti Azure. Al fine di ricevere questi servizi, la società deve inviare un incidente al Supporto per la risoluzione dei problemi ("PRS") tramite il portale del servizio cloud applicabile o per telefono o chat. Per informazioni sulle definizioni della gravità e sui tempi di risposta del supporto per la risoluzione dei problemi relativi ai componenti di Azure della società, consultare la tabella nell'Appendice A. Questi tempi prevalgono sui tempi di risposta del supporto tecnico del Pacchetto Base.</p> <p><u>Gestione avanzata delle crisi.</u> 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 MCSAP di Gravità 1 o Gravità A. 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 delle società MCSAP per promuovere una soluzione tempestiva e fornire assistenza di alto livello. Le risorse del team di Gestione avanzata degli incidenti garantirà un progresso tecnico continuo fornendo aggiornamenti frequenti sullo stato e sull'escalation nonché un piano d'azione.</p> <p><u>Gestione delle crisi guidata dal team tecnico.</u> Quando i tecnici del supporto MCSAP inoltrano un incidente direttamente ai team tecnici MCSAP, queste risorse saranno disponibili 24/7 per accelerare i tempi di mitigazione. MCSAP collabora con i team di assistenza di Azure per consentire un impegno più rapido degli esperti in materia e si coordina con le risorse della Gestione avanzata degli incidenti per fornire alla società una comunicazione e una gestione aggiornate delle crisi. I tecnici del supporto di MCSAP possono inoltrare a MCSAP gli incidenti che rientrino nell'ambito del contratto di MCSAP.</p> <p><u>Sostenitore in Azure Engineering.</u> MCSAP 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.</p> <p><u>Orchestrare la gestione dei problemi.</u> MCSAP 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. MCSAP estende il servizio di Analisi delle Cause Radice (RCA) descritto in precedenza. Quando esplicitamente richiesto prima di sette (7) giorni di calendario dalla chiusura dell'incidente, MCSAP 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 trace o altri risultati diagnostici. Le RCA sono disponibili solo su richiesta tramite il tecnico MCSAP allineato della società per gli incidenti di Gravità 1 e Gravità A che hanno un impatto sulla produzione. Le RCA saranno fornite</p>	

Servizio	Pianificazione
<p>entro dieci (10) giorni lavorativi dalla richiesta o dalla mitigazione dell'incidente, a seconda di quale evento si verifichi per ultimo.</p> <p><b>Accelerazione dei risultati di business:</b> 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).</p> <p><u>Distribuzione proattiva dei piani di miglioramento dei servizi.</u> MCSAP 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.</p> <p><u>Supporto per i progetti importanti di adozione di Azure delle società.</u> MCSAP collaborerà con altri ruoli Microsoft allineati con la società 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 di adozione di Azure 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.</p> <p><u>Promuovere insight fruibili e approfondire le conoscenze e l'esperienza delle società in tutti i team di distribuzione di Azure.</u> In tutte le Sottoscrizioni registrate, MCSAP istruirà i team di distribuzione del supporto e dei prodotti 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.</p> <p><u>Input consultivo della società.</u> 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 MCSAP, 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.</p> <p><b>Funzionalità MCSAP Plus:</b> queste funzionalità sono limitate alle Società MCSAP Plus come definito sopra. Solo le società che soddisfano questa definizione e sono indicate</p>	

Servizio	Pianificazione
<p>come tali nell'Ordine di Lavoro della società hanno diritto a ricevere queste funzionalità.</p> <p><u>Monitoraggio della piattaforma:</u> MCSAP Plus sfrutta le conoscenze della superficie Azure e della telemetria interna della società da 30 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 MCSAP Plus durante l'onboarding. MCSAP Plus 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 MCSAP. La società dovrà partecipare pienamente al processo di definizione e fornire tutti i materiali richiesti entro i primi 30 giorni dopo la stipula del contratto. 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, MCSAP Plus 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 per il problema individuato, il team MCSAP Plus richiederà alla società di crearne una per facilitare gli sforzi di mitigazione.</p> <p><u>Gestione delle interruzioni della piattaforma:</u> durante un'interruzione dichiarata da Azure, definita come interruzione che incide su più società e dichiarata un'interruzione sul portale di Azure, MCSAP Plus 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, MCSAP Plus collaborerà con la società su sforzi di automitigazione, come il failover a una zona di disponibilità diversa, se del caso.</p> <p><u>Supporto Know-Me globale per la gestione delle crisi del team tecnico:</u> 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.</p> <p><b>Prerequisiti e presupposti</b></p>	

Servizio	Pianificazione
<p>In aggiunta ai prerequisiti e ai presupposti delineati nell'Ordine di Lavoro della società, l'erogazione da parte di Microsoft dei Servizi si basa sui seguenti prerequisiti e presupposti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'erogazione da parte di Microsoft dei servizi MCSAP e MCSAP Plus dipende dalla collaborazione, dalla partecipazione attiva e dal tempestivo completamento delle responsabilità assegnate.</li> <li>○ La società manterrà un piano di servizio di Supporto Tecnico Enterprise Microsoft attivo per tutto il periodo di validità del loro contratto MCSAP o MCSAP Plus.</li> </ul> <p><b>Funzionalità ed erogazione dei servizi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tutte le funzioni sono disponibili solo in lingua inglese. Non sono disponibili servizi per regione limitata, cittadinanza richiesta o risorse di consegna autorizzate</li> <li>○ 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.</li> </ul> <p><b>Limitazioni ed esclusioni dei servizi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ La copertura MCSAP e MCSAP Plus non si estende a tecnologie locali, dispositivi utente, software client Microsoft o tecnologie di identità e autenticazione.</li> </ul> <p><b>Conformità e ambito dei servizi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il diritto della società di ricevere i servizi MCSAP o MCSAP Plus descritti è soggetto alla conformità alle condizioni riportate nell'Ordine di Lavoro e nella presente descrizione dei servizi.</li> <li>○ I Servizi MCSAP e MCSAP Plus 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.</li> </ul> <p>Microsoft non fornirà supporto per codice non Microsoft né per qualsiasi codice personalizzato da Microsoft, dalla società o da un fornitore terzo.</p>	

Servizio	Pianificazione
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Servizi Cruciali per carichi di lavoro Azure e Servizi Cruciali per carichi di lavoro Azure Plus:</b> <p>offre un livello superiore di servizi di supporto 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. Una soluzione cruciale è costituita da un'applicazione, un processo o un componente essenziale per le operazioni della società. I servizi offrono un programma completo 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.</p> <p>Al fine di ricevere i servizi associati con questi Servizi Cruciali, la società deve mantenere un contratto di assistenza di Unified Support attivo. Qualora il contratto di assistenza di Unified Support scada o venga risolto, anche i servizi associati a questi Servizi Cruciali saranno risolti contestualmente.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Servizi Cruciali per eventi di Azure: noto in precedenza come "Gestione eventi di Microsoft Azure (AEM)"</b> <p>I Servizi Cruciali per eventi di Azure, (indicati di seguito come "eventi di Azure") forniscono supporto avanzato durante eventi aziendali critici pianificati delle società. Il team eventi di Azure offre supporto proattivo e reattivo per garantire lo svolgimento senza problemi dell'evento.</p> <p>Come parte delle attività pre-evento, il team eventi di Azure valuterà e prenderà dimistichezza con la soluzione, individuerà problemi e rischi potenziali che influiscono sul tempo di attività e la stabilità ed eseguirà revisioni di capacità e resilienza sulla piattaforma Azure. Il team eventi di Azure valuterà la soluzione della società durante il periodo di valutazione pre-evento e comunicherà i rischi identificati per iscritto alla società. Durante il periodo di copertura dell'evento, il team eventi di Azure sarà disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per fornire assistenza.</p> <p>Consideriamo un evento aziendale critico di competenza come un'attività prevista dalla società nel tempo che rappresenta un rischio o un impatto importante per la società. Questo tipo di eventi richiedono livelli più elevati di disponibilità e prestazioni del servizio. Esempi di questi eventi includono carico elevato prevedibile su una soluzione esistente, distribuzione di una nuova funzionalità in una soluzione Azure esistente, distribuzione di una nuova soluzione Azure e migrazione da un fornitore in locale o altro provider cloud ad Azure.</p> <p>Il team eventi di Azure supporta eventi aziendali critici della società che utilizzano i servizi principali di Microsoft Azure. Una soluzione Azure è definita come un insieme di sottoscrizioni di Azure con criteri di configurazione coerenti e dipendenze dirette tra i servizi, tutti mirati al raggiungimento di un singolo obiettivo aziendale. Ogni</p> </li> </ul>	+

Servizio	Pianificazione
<p>evento riguarda una singola soluzione Azure della società. L'ambito delle soluzioni Azure sarà determinato prima dell'evento. Se l'evento aziendale critico della società include più di una soluzione Azure, potrebbe essere necessario l'acquisto di eventi aggiuntivi. Servizi Cruciali per eventi di Azure si riserva il diritto di valutare la complessità e la quantità di carichi di lavoro che costituiscono l'ambiente della società, per garantire un approccio personalizzato all'assistenza e alla valutazione.</p> <p>Gli eventi aziendali critici possono ricevere fino a cinque (5) giorni di calendario di copertura degli eventi consecutiva. Se la domanda prevista è superiore a cinque (5) giorni di calendario consecutivi, le società possono scegliere di acquistare tutti i Servizi Cruciali per eventi di Azure necessari per l'esecuzione consecutiva e coprire l'intera durata dell'evento.</p> <p>I Servizi Cruciali per eventi di Azure sono soggetti alla disponibilità delle risorse. Il supporto per eventi di Azure 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. I Servizi Cruciali per eventi di Azure sono soggetti a cancellazione se la società non è in grado di fornire risorse o risposte adeguate durante l'erogazione del servizio per eventi Azure. Per i dettagli sulla disponibilità, consultare il proprio account manager per il successo della società.</p> <p>I Servizi Cruciali per eventi di Azure sono disponibili solo per i clienti che dispongono di soluzioni in Azure Public Cloud. I Servizi Cruciali per eventi di Azure non sono disponibili per i clienti che dispongono di ambienti Azure per enti pubblici o cloud sovrano. I Servizi Cruciali per eventi di Azure non possono soddisfare requisiti specialistici di accesso con restrizioni per fornire assistenza solo a cittadini di origine o con sede in un paese che offre supporto Citizen Alliance. L'erogazione di Servizi Cruciali per eventi di Azure è disponibile solo in inglese e non offre servizi di supporto in lingua locale.</p> <p>*Per ulteriori informazioni consultare il grafico relativo ai tipi di gravità degli incidenti dei Servizi Cruciali per eventi di Azure nell'Appendice A.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servizi cruciali per la sicurezza Plus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I Servizi cruciali per la sicurezza Plus ("MCSfS Plus") sono un'offerta di servizi all'interno di Microsoft Unified con funzionalità avanzate e team di sicurezza designati nell'ambito del supporto e dell'assistenza tecnica.</li> <li>• Il servizio è disponibile per tutte le società Microsoft Unified ed è personalizzato specificamente per le organizzazioni che utilizzano i prodotti Microsoft Security.</li> <li>• L'ambito del supporto per quanto riguarda i principali pilastri della sicurezza è stato ampliato, per includere Entra, Intune, Purview (DLP e MIP)</li> </ul> </li> </ul>	+



Servizio	Pianificazione
<p>e Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI e MDO) con la previsione di includere molti altri prodotti per la sicurezza in futuro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'offerta consente alle società di segnalare i problemi di supporto più urgenti direttamente al team di tecnici della sicurezza con l'impegno di fornire servizi cruciali superiori e migliorare l'utilizzo dei prodotti di sicurezza da parte delle società.</li> </ul> <p>È disponibile per il tenant o i tenant elencati a un costo aggiuntivo ed è definito in un Allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.</p>	
<p><b>Risposta agli incidenti di sicurezza informatica di Microsoft (Microsoft Cybersecurity Incident Response, MSCIR):</b></p> <p>fornisce indagini e indicazioni globali per aiutare a valutare l'ambito degli attacchi informatici, sviluppare resilienza e proteggere contro potenziali attacchi informatici. Questi servizi aiutano a ridurre il rischio di attacchi informatici mirati e a mitigare meglio i danni causati da una crisi di sicurezza.</p> <p>MSCIR dovrà essere acquistato come componente aggiuntivo separato di un Contratto di Unified Support esistente poiché non è incluso nel Pacchetto Base di Unified Enterprise.</p> <p>Al momento dell'incidente, Microsoft collaborerà con la società per definire l'ambito specifico in cui intervenire e gestire l'attacco informatico. In determinate circostanze urgenti, la società potrà richiedere e autorizzare Microsoft a iniziare la fornitura dei servizi MSCIR prima di acquistare o definire l'ambito del servizio MSCIR ("Contratto MSCIR").</p> <p>Nonostante qualsiasi disposizione contraria, qualora la Società autorizzi Microsoft a iniziare a lavorare prima del Contratto MSCIR, la Società accetta (a) di intraprendere tutte le azioni ragionevolmente necessarie per eseguire il Contratto MSCIR il più rapidamente possibile, (b) di rimanere pienamente responsabile e accedi pagare i servizi resi prima della stipula del Contratto MSCIR 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).</p> <p>MSCIR è disponibile con il pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e potrà essere definito in un Allegato cui si farà riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

## 2.5 Soluzioni avanzate

Oltre ai servizi erogati nell'ambito del Pacchetto Base o come servizi aggiuntivi, la società potrà acquistare le soluzioni e i servizi avanzati facoltativi che seguono. Le soluzioni avanzate 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.

**Tabella 12 – Tipi di soluzioni avanzate**

Servizio	Pianificazione
<p>• <b>Enhanced Designated Engineering (EDE):</b></p> <p>il servizio clienti Microsoft 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. La società può acquistare i servizi EDE come offerte predefinite o in blocchi di ore personalizzate utilizzabili per erogare Servizi Proattivi in un determinato ambito.</p> <p>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.</p> <p>I servizi EDE sono incentrati sulle seguenti aree:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ 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).</li> <li>○ Contributo a mantenere coerenti le attività di distribuzione e operative con le implementazioni correnti e pianificate delle tecnologie Microsoft da parte della società.</li> <li>○ Miglioramento delle competenze tecniche e operative del personale IT della società.</li> <li>○ Sviluppo e implementazione di strategie volte a prevenire futuri eventi imprevisti e a incrementare la disponibilità nel sistema delle tecnologie Microsoft utilizzate dalla società.</li> </ul>	+

Servizio	Pianificazione
<p>○ Contributo per determinare la causa radice degli eventi imprevisti ricorrenti e per fornire consigli al fine di impedire ulteriori interruzioni nelle tecnologie Microsoft designate.</p> <p>Le risorse saranno allocate, classificate in ordine di priorità e assegnate 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, indipendentemente dalla modalità di acquisto dei servizi EDE. Le società clienti del Supporto Tecnico Multipaese devono assegnare l'EDE all'ubicazione al momento della stipula del contratto prima del piano di erogazione dei Servizi.</p> <p>Si prega di notare le seguenti limitazioni e prerequisiti specifici del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La società dovrà disporre di un regolare contratto di assistenza per Unified Support per far fronte ai servizi EDE della società. Qualora il contratto di assistenza di Unified Support scada o venga risolto, anche il servizio EDE della società sarà risolto contestualmente.</li> <li>○ I servizi EDE sono disponibili durante il normale orario di ufficio (09:00 - 17:30, Fuso Orario Standard Locale, esclusi fine settimana e festività).</li> <li>○ I servizi EDE erogano supporto per i prodotti e le tecnologie Microsoft specifici scelti dalla società ed elencati nell'Ordine di Lavoro.</li> <li>○ I servizi EDE vengono erogati per una singola ubicazione del supporto tecnico nell'ubicazione del supporto designata, indicata nell'Ordine di Lavoro.</li> <li>○ I servizi EDE 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.</li> </ul> <p>• <b>Enhanced Designated Engineering Reattiva (REDE):</b></p> <p>Enhanced Designated Engineering Reattiva (REDE) è 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.</p> <p>Le aree principali dei servizi REDE includono:</p>	

Servizio	Pianificazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conduzione di 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.</li> <li>○ Partecipazione alla risoluzione degli incidenti del supporto tecnico di Gravità 1 e Gravità A.</li> <li>○ Su richiesta, partecipazione alla risoluzione di altri incidenti del supporto tecnico per gravità.</li> <li>○ Lavoro 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.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Servizi Reattivi</b> <p>I nostri tecnici sviluppano e mantengono una profonda conoscenza dell'uso dei prodotti e servizi online di Microsoft nell'ambiente della società. Incorporano tale conoscenza nelle attività relative alla risoluzione degli incidenti del supporto.</p> <p>I nostri tecnici forniscono ai tecnici del supporto tecnico Microsoft informazioni sull'utilizzo dei prodotti e servizi online di Microsoft nell'ambiente della società. Inoltre forniscono 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, i tecnici Microsoft eseguiranno 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.</p> </li> <li>● <b>Servizi Proattivi</b> <p>I tecnici Microsoft documentano e condividono 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.</p> </li> <li>● <b>Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio</b> <p>Per ricevere i servizi REDE, la società dovrà eseguire e mantenere un contratto per Unified Support. Qualora il contratto di assistenza di 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.</p> </li> </ul>	

Servizio	Pianificazione
<p>I servizi REDE sono disponibili durante il normale orario di ufficio (09:00 - 17:30, Fuso Orario Standard Locale, esclusi fine settimana e festività). 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.</p> <p>Si prega di notare che 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responsabilità della società</b> <p>Per ottimizzare i vantaggi dei servizi REDE della società, è richiesto il rispetto delle seguenti responsabilità da parte della stessa. Il mancato rispetto di queste responsabilità potrebbe comportare ritardi nell'erogazione del servizio oppure ostacolare la capacità di esecuzione dei servizi di Microsoft.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> <li>○ La società dovrà avviare richieste di risoluzione di incidenti del supporto e collaborare attivamente con Microsoft alla diagnosi e alla risoluzione degli stessi.</li> <li>○ La società deve fungere da amministratrice del proprio ambiente.</li> <li>○ Su richiesta, la società deve fornire informazioni sulla risoluzione dei problemi (ad esempio, file di debug e log di traccia).</li> </ul> </li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Risposta avanzata unificata:</b> <p>Risposta avanzata unificata (UER) fornisce un supporto reattivo accelerato per i prodotti e i servizi cloud Microsoft della società con un percorso di trasferimento più rapido per tutte le situazioni critiche ("crit sits"). Microsoft assegnerà 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.</p> <p>Per ricevere supporto UER per i servizi cloud e prodotti Microsoft, la società dovrà inviare un incidente per telefono o via Web. Se la società apre incidenti 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</p> </li> </ul>	+

Servizio	Pianificazione
<p>avanzata degli incidenti, verrà assegnato automaticamente l'apposito team. Per ulteriori informazioni su tempi di risposta, esclusioni dei prodotti e definizioni della gravità consultare il grafico relativo ai tipi di gravità degli incidenti della Risposta avanzata unificata nell'Appendice A.</p> <p><b>Gestione avanzata degli incidenti:</b> 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.</p> <p>Per qualsiasi incidente di Gravità 1, un membro del team di Gestione avanzata degli incidenti fornirà 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. 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.</p> <p>L'Analisi delle Cause Radice (Root Cause Analysis, RCA) è disponibile per determinate tecnologie Microsoft ma potrà essere soggetta a costi aggiuntivi. RCA non è inclusa in Risposta avanzata unificata, ma può essere richiesta ai membri del team CSAM o Gestione avanzata degli incidenti della società 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 e se sarà sostenuto un costo aggiuntivo per l'esecuzione dell'RCA. Collaborerà con il CSAM della società 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.</p> <p>Per garantire che il team di Gestione avanzata degli incidenti della società possa sviluppare una conoscenza di base degli obiettivi e dell'ambiente della società, la società deve fornire la documentazione, se richiesto, e partecipare alle attività di onboarding durante i primi 60 giorni del periodo di validità del contratto.</p>	

Servizio	Pianificazione
<p>Si prega di notare che queste risorse opereranno 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.</p> <p>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.</p> <p>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 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.</p> <p>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. Le ore di Gestione del successo e dell'assistenza incluse saranno allocate dall'Host e gestite dall'account manager per il successo della società dell'Host.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Risposta Rapida Azure:</b> <p>garantisce assistenza reattiva accelerata per i componenti di Microsoft Azure della società 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.</p> <p>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 della società 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.</p> </li> </ul>	+

Servizio	Pianificazione
<p>Per informazioni sui tempi di risposta del supporto per la risoluzione dei problemi relativi ai componenti di Azure della società, consultare la tabella nell'Appendice A. Questi tempi 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, Servizi di comunicazione Azure o la Gestione di Sottoscrizione e Fatturazione, Test Base per M365 o Microsoft Mesh.</p> <p>L'acquisto di Risposta Rapida è soggetto alla disponibilità delle risorse. Per i dettagli sulla disponibilità, consultare l'account manager per il successo della società.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>O365 Engineering Direct:</b> <p>fornisce un supporto avanzato per i carichi di lavoro principali del/i tenant della produzione Microsoft Office 365. include l'accesso prioritario al team di tecnici dedicati a Office 365.</p> <p>È disponibile per il tenant o i tenant elencati a un costo aggiuntivo ed è definito in un Allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Supporto Tecnico Developer:</b> <p>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.</p> <p>Il servizio offre assistenza completa, per aiutare le società ad accelerare l'innovazione digitale, l'adozione del cloud e l'idoneità degli sviluppatori. Le indicazioni fornite aiutano ad aumentare la velocità degli sviluppatori e a semplificare le procedure DevSecOps con gli strumenti e le tecniche più recenti, a modernizzare le applicazioni per migliorare l'efficienza e incrementare il potenziale di business e a supportare i team di sviluppatori in tutto il percorso di adozione del cloud con un piano completo per il successo.</p> <p>Il Supporto Tecnico Developer è disponibile a un costo aggiuntivo.</p> </li> </ul>	+1
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>GitHub Engineering Direct:</b> <p>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 il servizio include revisioni trimestrali che offrono materiale sussidiario proattivo basato sui controlli dell'integrità e sull'analisi dei ticket.</p> </li> </ul>	+



+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

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

## 2.6 Supporto Tecnico Multipaese

Informazioni generali sui Servizi di Supporto Tecnico Multipaese

Il Supporto Tecnico Multipaese Microsoft offre assistenza in più Ubicazioni di Supporto Tecnico, come indicato nell'Ordine di Lavoro della società. Di seguito viene riportata in dettaglio la struttura del Supporto Tecnico Multipaese:

- **Host:** questa è l'ubicazione di Supporto Tecnico dove la società ha aderito al pacchetto base Unified Support tramite il suo Ordine di Lavoro.
- **Downstream:** questa è una Ubicazione di supporto tecnico indicata nell'Ordine di Lavoro della società, diversa dall'ubicazione del supporto tecnico dell'Host, dove si riceveranno i servizi di Supporto Tecnico Microsoft Unified Enterprise in base ai servizi acquistati per tale ubicazione.

### Modalità di acquisto

Questo documento descrive i servizi di Supporto Tecnico Multipaese disponibili. I servizi specifici e la quantità correlata, se applicabile, saranno indicati 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. Questo rientra nell'ambito dell'accordo di Supporto Microsoft Unified Enterprise con le seguenti modifiche:

- **Servizi Pacchetto Base:** salvo diversamente indicato, i Servizi Pacchetto Base (quelli contrassegnati con un "

- **Altri servizi di supporto tecnico 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 nel presente documento e nell'Ordine di Lavoro, l'erogazione da parte di Microsoft dei Servizi si basa sui seguenti prerequisiti e presupposti:

- **Servizi Proattivi in remoto:** Microsoft potrà consentire al personale delle Ubicazioni 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 indicati nell'Ordine di Lavoro. Microsoft si riserva il diritto di consentire tale partecipazione.
- **Scambio di Crediti Proattivi:** 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 effettuati 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 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.
- **Obblighi fiscali:** 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.
- **Modifiche o scambi di servizi:** eventuali modifiche o scambi di servizi effettuati durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro possono richiedere un accordo per iscritto.
- **Sistema di fatturazione unificato e fatturazione suddivisa:** queste funzionalità sono progettate 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.

## 2.7 Condizioni aggiuntive

### Prerequisiti e presupposti per i servizi Unified Support

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

- **Servizi reattivi del Pacchetto Base:** questi servizi vengono forniti in remoto all'ubicazione 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.
- **Lingua dei servizi:** 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.
- **Prodotti supportati:** 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.

- **Progetti pilota, versioni preliminari e beta dei prodotti:** i servizi di Supporto Tecnico potranno, occasionalmente, includere anteprime, versioni beta o altre offerte di servizi pilota, offerti da Microsoft per la valutazione opzionale (indicati di seguito come "Pilota"). La partecipazione della società ai progetti Pilota è facoltativa e soggetta alle condizioni relative ai Professional Services indicate nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti Microsoft già presenti nel contratto della società, e soggetta ad eventuali ulteriori condizioni applicabili ai progetti Pilota. Non tutti i progetti Pilota saranno disponibili in tutte le ubicazioni.
- **Utilizzo dei servizi:** 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.
- **Pianificazione dei servizi:** la pianificazione dei servizi dipende dalla disponibilità delle risorse e i workshop potranno essere annullati qualora non vengano soddisfatti i livelli minimi di registrazione.
- **Accesso remoto:** 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.
- **Dati della società:** 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.
- **Criteri per la cancellazione:** se la società richiede la cancellazione di un servizio precedentemente programmato, questa deve essere effettuata con almeno 14 giorni di anticipo per un rimborso completo, ove applicabile. Eventuali cancellazioni effettuate con 6-13 giorni di anticipo comporteranno un costo del 50% del costo del servizio. Qualsiasi cancellazione effettuata 5 giorni o meno sarà responsabile dell'intero costo (100%) di tale servizio
- **Servizi aggiuntivi:** con l'acquisto di servizi aggiuntivi, Microsoft potrà richiedere l'aggiunta del servizio di gestione del successo e dell'assistenza per facilitare l'erogazione. Non tutti i servizi aggiuntivi potranno essere disponibili nel Paese della società. Per ulteriori dettagli, la società potrà contattare la risorsa responsabile dell'assistenza.
- **Scambio di servizi:** 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.
- **Accesso di codice:** 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.
- **Servizi Reattivi:** 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.

- **Requisiti della piattaforma:** potrebbero esistere requisiti minimi della piattaforma per i servizi acquistati.
- **Erogazione dei servizi:** 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.
- **Servizi di assistenza GitHub:** questi servizi 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 e l'Addendum alla protezione dei dati personali GitHub e l'Allegato sulla sicurezza si applicheranno all'approvvigionamento dei Servizi di assistenza GitHub.
- **Comunicazioni della società:** 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.

## 2.8 Le responsabilità della società

### Le responsabilità della società:

oltre a quanto definito negli allegati applicabili, è richiesto il rispetto delle seguenti responsabilità da parte della società. Il mancato rispetto potrà comportare ritardi nell'erogazione del servizio:

- **Amministratore dei servizi di supporto tecnico:** la società nominerà un amministratore dei servizi di supporto tecnico che gestirà il team della società e tutte le attività di supporto tecnico della società stessa, incluse le procedure interne per l'invio a Microsoft di richieste relative a eventi imprevisti del servizio di supporto tecnico.
- **Servizi di Supporto Tecnico Multipaese:** in caso di acquisto di Servizi di Supporto Tecnico Multipaese, la società nominerà un amministratore dei servizi di supporto tecnico per la propria Ubicazione di Supporto Tecnico dell'Host. Questo amministratore gestirà il team della società e tutte le attività di supporto tecnico della società stessa, incluse le 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.
- **Contatti del Supporto Reattivo:** in base alle esigenze, la società può designare contatti di riferimento per il supporto tecnico immediato che sono responsabili per la creazione di richieste di supporto tecnico attraverso il sito Web del supporto tecnico Microsoft o per telefono. Gli amministratori cloud dei servizi basati sul cloud della società possono inviare anche richieste di supporto tecnico per il cloud attraverso i portali del supporto tecnico rilevanti.
- **Richieste di supporto per i servizi online:** gli amministratori del cloud devono inviare richieste di supporto tramite l'apposito portale di supporto dei servizi online.
- **Invio di richieste di servizi:** quando inviano una richiesta di servizio, i contatti del supporto tecnico reattivo della società dovranno avere un riconoscimento base del problema e la capacità di riprodurlo, al fine di 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.

- **Determinazione e risoluzione dei problemi:** quando la società invia una richiesta di servizio, ai suoi contatti di supporto reattivo potrebbe essere richiesto di 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.
- **Pianificazione dei servizi:** la società accetta di collaborare con Microsoft al fine di pianificare l'utilizzo dei servizi in base ai servizi acquistati.
- **Aggiornamenti dei contatti:** la società accetta di comunicare a Microsoft eventuali modifiche ai contatti di riferimento designati nell'Ordine di Lavoro.
- **Gestione dei dati:** 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 deve anche implementare le procedure necessarie a garantire l'integrità e la sicurezza del software e dei dati di sua proprietà.
- **Feedback:** la società accetta, ove possibile, di rispondere a sondaggi relativi ai suoi livelli di soddisfazione che Microsoft le potrà inviare periodicamente in relazione ai servizi.
- **Spese:** la società è responsabile dei costi di viaggio e delle spese sostenute dai suoi dipendenti o terzi.
- **Responsabilità aggiuntive:** la risorsa responsabile dell'assistenza potrebbe chiedere alla società di adempiere ad altre responsabilità specifiche del servizio acquistato.
- **Servizi cloud:** 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.
- **Richieste di Servizi Proattivi:** la società accetta di inviare le richieste di Servizi Proattivi e soluzioni avanzate, insieme a dati necessari o specifici, entro 60 giorni dalla data di scadenza dell'Ordine di Lavoro applicabile.
- **Accesso:** la società accetta di fornire al team di distribuzione del servizio 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.

## Appendice A: Tipi di gravità degli incidenti

Questa appendice contiene una serie di grafici che forniscono una rappresentazione visiva dei tipi e livelli di gravità degli incidenti. Si prega di notare che tali grafici sono supplementari e hanno lo scopo di fornire informazioni aggiuntive sui livelli di gravità degli incidenti. Per la comprensione approfondita dell'argomento, devono essere utilizzati unitamente al testo principale.

### Supporto Reattivo – Tipi di gravità degli incidenti

Per assistenza per la risoluzione dei problemi, fare riferimento alle situazioni di gravità nel grafico riportato di seguito:

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
<b>Gravità 1</b> Sistema aziendale critico inattivo: Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o di una soluzione critica. Necessità di un intervento immediato	Componenti di Azure <sup>1</sup> - Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno Tutti gli altri prodotti e servizi - Risposta alla prima chiamata in un'ora o meno Assegnazione di un Responsabile delle Situazioni Critiche <sup>2</sup> Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>3</sup> Escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto	Notifica dei Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>3</sup> Accesso e risposta rapidi Formulazione telefonica o invio tramite Web
<b>Gravità A</b> Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni: Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi Necessità di intervento entro un'ora	Risposta alla prima chiamata in un'ora o meno Supervisione della situazione critica <sup>2</sup> Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>2</sup>	Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>3</sup> Accesso e risposta rapidi Formulazione telefonica o invio tramite Web
<b>Gravità B</b> Impatto aziendale moderato: Perdita moderata o riduzione delle prestazioni dei servizi e	Risposta alla prima chiamata in due ore o meno Lavoro richiesto solo durante l'orario di ufficio <sup>4</sup>	Allocazione delle risorse appropriate per allinearsi allo stesso impegno di Microsoft

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
<p>possibilità di continuare il lavoro in modo meno efficiente</p> <p>Necessità di intervento entro due ore lavorative<sup>4</sup></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 minimo impedimento dei servizi</p> <p>Necessità di intervento entro quattro ore lavorative<sup>4</sup></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>

<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 09:00 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.

## Servizi Cruciali per la piattaforma Azure e Servizi Cruciali per la piattaforma Azure Plus - Tipi di gravità degli incidenti

Per assistenza per la risoluzione dei problemi, fare riferimento alle situazioni di gravità nel grafico riportato di seguito:

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
<p><b>Gravità 1</b></p> <p>Sistema aziendale critico inattivo:</p> <p>Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o soluzione critica</p>	<p>Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno</p> <p>Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>1</sup></p>	<p>Formulazione telefonica o invio tramite Web</p> <p>Notifica dei Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft</p>

Gravità e situazione	Risposta prevista di Microsoft	Risposta prevista della società
Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro  Necessità di intervento entro 15 minuti	Accesso ai massimi esperti di Microsoft  Senior Incident Manager <sup>2</sup> assegnato automaticamente  Rapida escalation all'interno di Microsoft ai team operativi del servizio cloud	Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>1</sup>  Accesso e risposta rapidi
<b>Gravità A</b>  Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni:  Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi	Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto	

<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> 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.

## Gestione eventi di Azure – Tipi di gravità degli incidenti

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
<b>Gravità 1</b>  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	Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno e rapida escalation in Microsoft <sup>2</sup>  Assegnazione del Responsabile delle Situazioni Critiche in 30 minuti o meno.  Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>1</sup>	Notifica dei Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft  Allocazione delle risorse appropriate per svolgere il lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>1</sup>  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>	<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.

### Servizi cruciali per la sicurezza Plus – Tipi di gravità degli incidenti

Gravità e situazione dei Servizi cruciali per la sicurezza	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>Tempo di risposta iniziale in 15 minuti o meno</p> <p>Tecnici esperti della sicurezza del Servizio supporto tecnico clienti Microsoft (CSS)</p> <p>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>Necessità di intervento entro 15 minuti</p>	<p>Possibilità di coinvolgere i tecnici della sicurezza in base alle esigenze</p> <p>Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</p>	<p>Formulazione telefonica o invio tramite Web</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>Formulazione telefonica o invio tramite Web</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. I servizi di supporto per la Risoluzione dei Problemi sono disponibili unicamente in lingua inglese.

## Risposta Rapida – Tipi di gravità degli incidenti

Per assistenza per la risoluzione dei problemi, fare riferimento alle situazioni di gravità nel grafico riportato di seguito:

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: Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o soluzione critica</p> <p>Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro</p> <p>Necessità di intervento entro 15 minuti</p>	<p>Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno</p> <p>Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7<sup>1</sup></p> <p>Accesso ai massimi esperti di Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Rapida escalation all'interno di Microsoft ai team operativi del servizio cloud</p> <p>Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</p>	<p>Notifica dei Senior Executive 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>		

<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

## Risposta Avanzata Unificata - Tipi di gravità degli incidenti

Per assistenza per la risoluzione dei problemi, fare riferimento alle situazioni di gravità nel grafico riportato di seguito:

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

<sup>1</sup> Il tempo di risposta elencato per i componenti Azure della società non include Azure StorSimple, GitHub AE, A40 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.

## Appendice B: Servizi per la Gestione del Successo

Questa appendice contiene una serie di grafici che forniscono una rappresentazione visiva di pilastri, attività e risultati dei Servizi per la Gestione del Successo.

### Servizi per la Gestione del Successo

- I Servizi per la Gestione del Successo: sono inclusi nel contratto della società, fatto salvo quanto diversamente indicato nel presente documento o nell'Ordine di Lavoro.
- I servizi per la Gestione del Successo sono forniti digitalmente e/o da account manager per il successo della società.
- Queste risorse opereranno sia da remoto che in loco presso l'ubicazione della società, e collaboreranno con la società per l'erogazione le seguenti attività:

Pilastri	Attività	Descrizione dell'attività
<p><b>Integrità della soluzione:</b> l'obiettivo è quello di aiutare la società a sfruttare al meglio gli investimenti nelle tecnologie cloud di Microsoft garantendone l'integrità, l'ottimizzazione e la resilienza. Tramite la Gestione del Programma per l'integrità della Società (Customer Health Program Management), Microsoft collabora con la società al fine di pianificare e implementare azioni e consigli che migliorino l'integrità operativa delle soluzioni cloud di Microsoft della società. Microsoft sfrutta le proprie competenze di gestione dei problemi per aiutare la società a identificare e risolvere i problemi ricorrenti che influiscono sulle prestazioni e sulla stabilità del cloud. Inoltre Microsoft aiuta la società a prepararsi alle catastrofi eseguendo attività regolari che possono aiutare la società a prepararsi per i principali eventi imprevisti e interruzioni che possono pregiudicare le attività aziendali.</p> <p>Microsoft consiglia alla società di richiedere anche la revisione della resilienza e della sicurezza della società stessa per identificare e sfruttare eventuali opportunità di miglioramento di resilienza e sicurezza delle funzioni aziendali critiche basate sul cloud.</p>	Gestione del Programma per l'integrità della Società (Customer Health Program Management)	Miglioramento e accelerazione dell'integrità della società incentrando l'attenzione sulla semplificazione e l'eccellenza operativa.
	Gestione dei problemi	Identificazione e risposta ai problemi critici, creazione e/o generazione di informazioni per consigliare correzioni appropriate
	Resilienza proattiva	Miglioramento della resilienza come capacità di un sistema di resistere ai guasti e di recuperare rapidamente, minimizzando l'impatto su società e risultati di business
	Sicurezza proattiva	Miglioramento della sicurezza e della conformità grazie all'implementazione delle soluzioni di protezione Microsoft.
	Preparazione alle catastrofi	Garanzia della preparazione delle società in vista di eventuali crisi e orchestrazione del team Microsoft
<p><b>Adozione e pianificazione:</b> Microsoft assiste la società nella pianificazione e implementazione delle tecnologie cloud che trasformano l'organizzazione. Microsoft fornisce servizi di gestione del programma per il successo che aiutano la società a raggiungere i propri obiettivi tecnologici e aziendali. Microsoft aiuta la società ad accelerare l'implementazione, adozione e il valore realizzato delle tecnologie di Microsoft Cloud.</p> <p>Inoltre Microsoft aiuta la società a migliorare l'integrità dei propri investimenti nelle tecnologie cloud di Microsoft grazie ai servizi Customer Health Program Management. Microsoft</p>	Gestione del programma per il successo	Governance delle relazioni e orchestrazione continua della pianificazione costante dell'account, allineamento e convalida dei risultati/valori della società come delineato nei piani per il successo della società stessa.
	Ottimizzazione della tecnologia	Massimizzazione degli investimenti della società mediante l'ottimizzazione del cloud

## Unified Enterprise Support Services Description

<p>aiuta la società a identificare opportunità di riduzione delle spese relative a cloud e software mediante servizi di ottimizzazione della tecnologia.</p> <p>Microsoft mantiene la società aggiornata su importanti aggiornamenti di prodotti, sicurezza, servizi e funzionalità mediante gli aggiornamenti tecnologici e della sicurezza. Microsoft guida e aiuta la società a risolvere i problemi tecnologici relativi alla fine del servizio mediante servizi di gestione del ciclo di vita.</p>	<p>Aggiornamenti tecnologici e della sicurezza</p>	<p>Investimenti e infrastruttura cloud costantemente aggiornati grazie all'applicazione degli aggiornamenti più recenti</p>
	<p>Servizi per la Gestione del Ciclo di Vita</p>	<p>Garanzia dell'aggiornamento del piano di gestione del ciclo di vita della società</p>
<p><b>Partnership esecutiva:</b> Microsoft collabora con la società in qualità di partner, condividendo responsabilità e risultati degli investimenti nella tecnologia Microsoft. Microsoft sviluppa forti legami tra i propri responsabili e quelli della società, per comprendere gli obiettivi e supportare i programmi per il successo della società stessa. Microsoft offre servizi che aiutano la società a pianificare e ottenere risultati specifici ricorrendo all'uso delle tecnologie di Microsoft Cloud. Microsoft consente alla società di operare rapidamente, sfruttare al meglio le soluzioni per il cloud e ottenere maggiore valore dalla tecnologia Microsoft.</p>	<p>Gestione delle Relazioni con la società</p>	<p>Relazione fluide e di successo tra la società e Microsoft</p>

© 2024 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.