

# Opis usług wsparcia Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

Lipiec 2024

# Spis treści

<b>1</b>	<b>Informacje na temat tego dokumentu</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Usługi na rzecz sukcesu i wsparcia klienta</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Sposób zakupu</b>	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>Dodatek Flex</b>	<b>5</b>
<b>2.3</b>	<b>Opis usług Microsoft Unified Enterprise Support Services</b>	<b>5</b>
	Usługi Reaktywne	13
	Usługi zarządzania sukcesem	15
<b>2.4</b>	<b>Rozszerzone rozwiązania</b>	<b>15</b>
	Funkcje usług i realizacja	31
	Ograniczenia i wykluczenia usług	31
	Zgodność i zakres usług	32
<b>2.5</b>	<b>Wsparcie dla wielu krajów</b>	<b>33</b>
	Przegląd usług pomocy technicznej dla wielu krajów	33
	Sposób zakupu	34
	Dodatkowe warunki świadczenia usług wsparcia w wielu krajach	34
<b>2.6</b>	<b>Dodatkowe warunki</b>	<b>35</b>
	<b>Załącznik A: Zestawienie rodzajów ważności</b>	<b>39</b>
	<b>Załącznik B: Usługi zarządzania sukcesem</b>	<b>45</b>

## **1 Informacje na temat tego dokumentu**

Opis programu usług Microsoft Unified Enterprise Support Services zawiera informacje dotyczące usług wsparcia, które można kupić od Microsoft. Ważne jest, aby zapoznać się z opisami kupowanych usług oraz z informacjami dotyczącymi wymogów wstępnych, ograniczeń odpowiedzialności, wyłączeń i obowiązków klienta. Zakupione usługi zostaną określone w Zamówieniu na Usługi Enterprise (Zamówienie) lub innej właściwej specyfikacji usług, która zawiera odniesienia do niniejszego dokumentu i stanowi jego integralną część.

Uwaga: Nie wszystkie usługi wymienione w niniejszym dokumencie są dostępne na całym świecie. Aby ustalić, które usługi są dostępne do zakupu lokalnie, należy skontaktować się z przedstawicielem firmy Microsoft. Dostępność usług może ulec zmianie.

## 2 Usługi na rzecz sukcesu i wsparcia klienta

Microsoft Unified Enterprise Support Services (usługi wsparcia) to kompleksowy pakiet usług pomocy technicznej, który może pomóc użytkownikowi ograniczyć koszty, zwiększyć produktywność i wspólnie korzystać z technologię do realizacji nowych możliwości biznesowych na dowolnym etapie cyklu życia IT. Nasze usługi wsparcia są dostosowane do konkretnych potrzeb klientów i pomagają w pełni wykorzystać inwestycję w rozwiązania Microsoft. Nasze usługi wsparcia obejmują:

- **Usługi proaktywne:** Te usługi mają na celu udoskonalić kondycję infrastruktury i operacji IT klienta.
- **Usługi zarządzania sukcesem:** Celem tej usługi jest ułatwienie planowania oraz implementacji.
- **Usługi rozwiązywania problemów:** Usługi te zapewniają priorytetowe rozwiązywanie problemów 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, aby zminimalizować przestoje i zapewnić szybkie reagowanie.

### 2.1 Sposób zakupu

Usługi wsparcia są dostępne jako pakiet bazowy z usługami proaktywnymi lub rozszerzonymi rozwiązaniami w ramach umowy o istniejący pakiet bazowy określonej w Zamówieniu na Usługi Enterprise. Szczegóły każdego pakietu są opisane poniżej:

- **Pakiet bazowy:** Ten pakiet obejmuje nasze podstawowe usługi wsparcia.
- **Usługi proaktywne:** Obejmują one dodatkowe usługi wsparcia, które w razie potrzeby można dodać do pakietu podstawowego.
- **Rozszerzone rozwiązania:** Obejmują wnikliwe analizy wsparcia oraz rozwiązania, które w razie potrzeby można dodać do pakietu podstawowego.

Uwaga: Usługi dostępne do zakupu w ramach istniejącej umowy pakietu bazowego są wymienione w zamówieniu Usług Enterprise. W przypadku pytań dotyczących usług dostępnych do zakupu należy skontaktować się z przedstawicielem firmy Microsoft.

**Tabela 1 – Definicje usług wsparcia**

Pozycja	Definicja
<b>Pakiet bazowy</b>	Połączenie usług proaktywnych, reaktywnych, powodzenia oraz usług z zakresu zarządzania świadczeniem usług, które obsługują produkty Microsoft lub Usługi Online używane w organizacji.
<b>Usługi proaktywne</b>	Dodatkowe usługi wsparcia, w tym usługi proaktywne, można dodać do pakietu bazowego w okresie obowiązywania zamówienia. W tej sekcji oznaczono je symbolem „+”.
<b>Rozszerzone rozwiązania</b>	Usługi wsparcia obejmujące określony produkt Microsoft lub system IT klienta można dodać do pakietu bazowego w

okresie obowiązywania zamówienia. W tej sekcji są one również oznaczone symbolem „+”.

---

**Wsparcie dla wielu krajów**

Wsparcie dla wielu krajów zapewnia pomoc techniczną w wielu lokalizacjach objętych usługami wsparcia, zgodnie z opisem w zamówieniu (lub zamówieniach). Wsparcie Unified Enterprise może obejmować wsparcie dla wielu krajów, jeśli jest ono wymagane oraz jest wyszczególnione w zamówieniu. Więcej informacji na temat obsługi wielu krajów można znaleźć w sekcji 2.5.

---

## 2.2 Dodatek Flex

Dodatek Flex to elastyczna część cennika pakietu bazowego, który może zostać zastosowany do zakupu usług proaktywnych, rozszerzonych rozwiązań, kredytów proaktywnych lub niestandardowych usług proaktywnych w momencie zakupu usług. Przedstawiciel firmy Microsoft przekaze więcej szczegółów na temat stosowania dodatku Flex w umowie.

Obowiązują następujące warunki przydziału dodatku Flex:

- **Kredyty proaktywne lub niestandardowe usługi proaktywne:** Do 20% zniżki lub 50 000 USD, w zależności od tego, która z tych wartości jest wyższa, na przydzielony dodatek Flex może być naliczane przy zakupie kredytów proaktywnych lub niestandardowych usług proaktywnych.
- **Roczny przydział:** Dodatek Flex jest przydzielany co roku, a wszelkie usługi, do których zastosowano dodatek Flex, muszą być wykorzystywane w odpowiednim okresie rocznym.
- **Usługi zarządzania sukcesem:** Dodatek Flex nie może być używany do usług Zarządzania świadczeniem usług, zgodnie z definicją w niniejszym dokumencie.
- **Wymiana usług:** Jeśli wraz z dodatkiem Flex klient zamówił jeden rodzaj usług i chce wymienić go na inny, może przeznaczyć odpowiednią wartość na realizację innej usługi, jeżeli jest to możliwe i jeżeli zostało to uzgodnione z zasobem ds. świadczenia usług klienta.
- **Termin przydziału:** Wszystkie dostępne dodatki Flex muszą zostać przydzielone przed upływem czasu realizacji umowy. W przeciwnym razie zostaną utracone.

## 2.3 Opis usług Microsoft Unified Enterprise Support Services

W tej sekcji opisane są usługi dostępne dla klienta w ramach pakietu usług wsparcia. Ponadto wyszczególniliśmy również usługi, które można dodać do pakietu bazowego lub które można dodać w czasie trwania umowy. Część Pakietu bazowego obejmuje dodatek Flex do wykorzystania w celu dodania do Pakietu bazowego usług proaktywnych (oznaczonych symbolem „+”), usług rozszerzonych rozwiązań i/lub niestandardowych usług proaktywnych. Pakiet bazowy zawiera usługi oznaczone symbolem „✓” w tej sekcji. Nasze usługi wsparcia obejmują:

- **Usługi proaktywne:** Te usługi umożliwiają zapobieganie problemom ze środowiskiem Microsoft u klienta. Takie usługi będą planowane zgodnie z harmonogramem w celu zapewnienia dostępności i dostarczenia zasobów w czasie obowiązywania stosownego zamówienia. Poniższe usługi proaktywne są dostępne jak określono poniżej lub wyszczególniono w zamówieniu. Dostawa na miejscu może nie być dostępna dla wszystkich usług i we wszystkich regionach.

Dostawa będzie zdalna, chyba że uzgodniono inaczej na piśmie i za dodatkową opłatą, o ile usługa nie zostanie wyraźnie sprzedana jako usługa na miejscu.

- **Usługi planowania:** Usługi te obejmują ocenę i przegląd obecnej infrastruktury, danych aplikacji i środowiska bezpieczeństwa klienta pod kątem planowania działań zaradczych, uaktualniania, migracji, wdrażania oraz implementacji rozwiązań dostosowanych do celów klienta.

**Tabela 2 – Rodzaje usług planowania**

Rodzaje usług planowania	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dowód słuszności koncepcji:</b> Celem jest dostarczenie klientowi dowodów, na podstawie których można ocenić możliwość wdrożenia oferowanego rozwiązania technicznego. Dowody mogą mieć postać działających prototypów, dokumentów i projektów, które nie są jednak zwykle gotowe do wdrożenia.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usługi dotyczące architektury:</b> Przedsięwzięcie zorganizowane jako seria dyskusji prowadzonych przez eksperta Microsoft. Nasi eksperci będą współpracować z klientami w celu przełożenia wymagań biznesowych na architektury rozwiązań dostosowane do potrzeb klienta, co przyspieszy powodzenie wdrożenia. Dyskusje te mogą obejmować ocenę wymagań technicznych, analizę istniejącego projektu architektury i zapewnienie pochodzących z doświadczenia informacji technicznych na temat najlepszych praktyk w zakresie architektury rozwiązań. Proces ten ma na celu stworzenie projektu rozwiązania technicznego, który będzie zgodny z określonymi celami i będzie służył jako kluczowy dokument referencyjny dla fazy wdrożenia produkcji.</li> </ul>	+

+ – Dodatkowa usługa, którą można zakupić.

## Usługi implementacji

Usługi implementacji obejmują ekspertyzę techniczną oraz ekspertyzę w zakresie zarządzania projektem i mają na celu przyspieszenie projektowania, wdrażania, migracji, uaktualniania oraz implementacji rozwiązań technologicznych Microsoft.

**Tabela 3 – Rodzaje usług implementacji**

Rodzaje usług implementacji	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usługi wprowadzające:</b> Zapewniają krótkoterminową pomoc przy wdrażaniu, migracji, uaktualnianiu lub opracowywaniu funkcji. Może to obejmować wsparcie planowania i zatwierdzania koncepcji lub obciążenia produkcją przy użyciu produktów Microsoft.</li> </ul>	+

+ – Dodatkowa usługa, którą można zakupić.

## Usługi konserwacji

**Usługi konserwacji** umożliwiają zapobieganie problemom występującym w środowisku Microsoft. W harmonogramie są zwykle umieszczane przed świadczeniem usługi widzenia użytkownika, dlatego w zapewnienia dostępności zasobów.

**Tabela 4 – Rodzaje usług implementacji**

Typy Usług konserwacji	Plano wanie
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Ocena na żądanie:</b>                      Zautomatyzowana platforma oceny online, która wykorzystuje analizy dzienników na potrzeby analizy i oceny implementacji technologii Microsoft u klienta. Ocena na żądanie obejmuje ograniczone technologie. Aby skorzystać z tej usługi oceny na żądanie wymagana jest aktywna usługa Azure z odpowiednim limitem danych. Microsoft może zapewnić wsparcia pomocy w celu umożliwienia wstępnej konfiguracji usługi. Dzięki wykorzystaniu Oceny na żądanie, za dodatkową opłatą pracownik Microsoft pracujący z siedziby klienta (przez maksymalnie dwa dni) lub pracownik Microsoft pracujący zdalnie (przez maksymalnie jeden dzień) może pomagać w analizie danych i ustaleniu priorytetu zaleceń dotyczących rozwiązania wykrytych problemów, zgodnie z umową dotyczącą usług. Uwaga: Ocena u klienta może być niedostępna w niektórych regionach.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Program oceny:</b>                      Ta ocena obejmuje projekt, implementację techniczną, operacje lub zarządzanie zmianami technologii firmy Microsoft pod kątem zalecanych rozwiązań firmy Microsoft. Po zakończeniu oceny pracownik Microsoft w bezpośredniej współpracy z klientem będzie rozwiązywać problemy oraz przedstawi raport zawierający analizę techniczną środowiska klienta, która może obejmować plan naprawczy.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Ocena offline:</b>                      Ta usługa zapewni zautomatyzowaną ocenę implementacji technologii Microsoft u klienta i wykorzystuje dane zgromadzone zdalnie lub przez pracownika Microsoft w lokalizacji klienta. Zebrane dane są poddawane analizie przez Microsoft przy użyciu narzędzi w lokalizacji Klienta, a następnie Microsoft dostarcza Klientowi raport zawierający wyniki takiej analizy oraz zalecenia dotyczące rozwiązywania zidentyfikowanych problemów.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Monitorowanie proaktywne:</b>                      Ta usługa zapewnia narzędzia do monitorowania procesów technicznych oraz zaleceń w zakresie dostosowania procesów zarządzania incydentami na serwerze klienta. Pomaga ona klientowi tworzyć zestawienia incydentów, przeprowadzać przeglądy najpoważniejszych incydentów oraz zaprojektować trwałe zespoły inżynierskie.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Programy proaktywnej działalności (POP):</b>                      Ta usługa zapewni przeprowadzany wraz z personelem klienta przegląd procesów planowania, projektowania, implementacji lub procesów operacyjnych                 </li> </ul>	+

Typy Usług konserwacji	Planowanie
według zalecanych przez Microsoft sposobów postępowania. Ten przegląd jest przeprowadzany na miejscu lub zdalnie przez pracownika Microsoft.	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Program oceny ryzyka i kondycji jako usługa (RAP as a Service):</b>                      Ta usługa zapewni zautomatyzowaną ocenę implementacji technologii Microsoft u klienta. Wykorzystuje ona dane gromadzone zdalnie. Firma Microsoft analizuje zebrane dane, aby utworzyć raport wyników zawierający zalecenia dotyczące korygowania. Ta usługa jest dostępna do doręczenia na miejscu lub zdalnie.                 </li> </ul>	+

✓ – Dostępne w Pakiecie bazowym klienta.

+ – Dodatkowa usługa, którą można zakupić.

## Usługi optymalizacji

Usługi optymalizacji mają na celu pomóc klientom w optymalnym wykorzystaniu ich inwestycji w technologię. Mogą one obejmować zdalne administrowanie usługami w chmurze, optymalizowanie zastosowań funkcji produktów Microsoft przez użytkowników końcowych, a także skuteczne zapewnianie bezpieczeństwa i ochrony tożsamości.

**Tabela 5 – Rodzaje usług optymalizacji**

Rodzaje usług optymalizacji	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Usługi adaptacji:</b>                      Usługi wsparcia adaptacji mają pomóc klientowi w ocenie zdolności modyfikowania, monitorowania i optymalizacji zmian w jego organizacji wynikających z zakupu technologii Microsoft. Dotyczy to pomocy podczas opracowywania i realizacji strategii klienta względem adaptacji w zakresie zmian odnoszących się do ludzi. Klienci mają dostęp do zasobów ze specjalistyczną wiedzą i doświadczeniem oraz powiązаныmi praktykami zalecanymi przez firmę Microsoft podczas programu adaptacji.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Usługi zorientowane na rozwój:</b>                      Oferujemy usługi, które pomagają personelowi klienta w tworzeniu, wdrażaniu i obsłudze aplikacji utworzonych przy użyciu technologii firmy Microsoft. Te usługi obejmują:                     <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Ocena możliwości DevOps:</b> Ocena, która pomaga klientom zrozumieć obecne możliwości w całym cyklu życia wersji oprogramowania i szybko zidentyfikować możliwości ulepszeń w oparciu o praktyki metodyki Microsoft DevOps.                             </li> <li> <b>Porady techniczne dla deweloperów:</b> Pomagają w tworzeniu i opracowywaniu aplikacji na platformie Microsoft, integrujących technologie Microsoft i koncentrujących się na narzędziach i technologiach deweloperskich Microsoft. Usługa ta jest sprzedawana w formie godzin, które są wyszczególnione w zamówieniu.                             </li> </ul> </li> </ul>	+



Rodzaje usług optymalizacji	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Doradztwo w zakresie platformy dla deweloperów:</b> Zawiera wskazówki ułatwiające wykorzystanie pełnego potencjału platformy deweloperskiej firmy Microsoft, przyspieszenie szybkości pracy deweloperów, wdrożenie chmury i transformację cyfrową. Usługa ta jest sprzedawana w formie godzin, które są wyszczególnione w zamówieniu.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Zarządzanie usługami informatycznymi:</b> Nasze usługi Nowoczesnego Zarządzania Usługami Informatycznymi mają pomóc klientowi w rozwoju dotychczasowego środowiska IT za pomocą nowoczesnych metod zarządzania usługami zapewniających innowacyjność, elastyczność, jakość i oszczędności w zakresie kosztów operacyjnych. Te usługi mogą być dostarczane podczas sesji doradczych prowadzonych zdalnie lub na miejscu lub warsztatów poświęconych optymalizacji procesów monitorowania, obsługi i zarządzania pod kątem optymalizacji zarządzania dynamiką usług w chmurze podczas przenoszenia aplikacji lub usług do chmury. Usługi zarządzania usługami informatycznymi mogą stanowić element niestandardowego programu usług wsparcia dostępnego za dodatkową opłatą i mogą być określone w Załączniku zgodnie z zamówieniem.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Usługi zabezpieczeń:</b> Portfolio rozwiązań zabezpieczeń Microsoft koncentruje się na czterech obszarach: zabezpieczenia chmury i tożsamości, mobilność, zwiększona ochrona danych i zabezpieczenia infrastruktury. Dzięki naszym usługom zabezpieczeń klient może dowiedzieć się, jak coraz lepiej chronić swoją infrastrukturę informatyczną, aplikacje i dane przed wewnętrznymi i zewnętrznymi zagrożeniami. Te usługi mogą stanowić element niestandardowego programu usług wsparcia dostępnego za dodatkową opłatą i mogą być określone w Załączniku zgodnie z zamówieniem.</li> </ul>	+

+ – Dodatkowa usługa, którą można zakupić.

## Usługi szkoleniowe

Usługi szkoleniowe obejmują szkolenia doskonalące techniczne i operacyjne umiejętności pracowników działu wsparcia, odbywać się w, firmie lub online, w zależności od potrzeb klienta.

**Tabela 6 – Rodzaje usług edukacyjnych**

Rodzaje usług szkoleniowych	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Edukacja na żądanie:</b> Dostęp do kolekcji materiałów szkoleniowych i laboratoriów online z biblioteki warsztatów opracowanej przez Microsoft.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Transmisje internetowe:</b></li> </ul>	✓

Rodzaje usług szkoleniowych	Planowanie
<p>Dostęp do organizowanych przez Microsoft sesji edukacyjnych na żywo dostępnych w zakresie szerokiej gamy tematyki wsparcia i technologii Microsoft i prowadzonych zdalnie w trybie online.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hakatony:</b> Ta usługa ułatwia poznawanie innowacyjnych sposobów, w jakie klienci mogą wykorzystać technologię firmy Microsoft do skutecznego rozwiązywania konkretnych wyzwań biznesowych. Jest to realizowane z wykorzystaniem interaktywnych usług opartych na aktywności, które wykorzystują scenariusze rzeczywiste lub specyficzne dla klienta. Usługi te zachęcają klientów do angażowania się w szybką i iteracyjną współpracę z ekspertami technologicznymi w celu znalezienia kreatywnych rozwiązań dla ich potrzeb.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Briefingi dotyczące aktualizacji technicznych</b> Cykliczne briefingi, które podczas korzystania z każdej wersji informują klientów o najnowszych dodatkach i nadchodzących zmianach w ich implementacjach chmury, umożliwiając im korzystanie z nowych funkcji w celu zwiększenia produktywności lub usunięcia przeszkód w celu rozszerzenia obecnego użycia na wszystkich użytkowników. Dostarczane zdalnie przez inżyniera firmy Microsoft.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sesje wykładowe:</b> Są to zazwyczaj jednodniowe sesje interaktywne, które obejmują tematy związane z produktami i pomocą techniczną w formie wykładu i demonstracji. Są one dostarczane na żywo przez pracownika firmy Microsoft osobiście lub online.</li> </ul>	+

Rodzaje usług szkoleniowych	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Warsztaty:</b>                      Nasze zaawansowane warsztaty sesje szkolenia technicznego są w zakresie szerokiej gamy tematyki wsparcia i technologii Microsoft i są prowadzone przez pracownika Microsoft osobiście lub w trybie online. Warsztaty zakupuje się dla każdego biorącego udział użytkownika lub jako specjalną dostawę dla organizacji klienta, zgodnie ze specyfikacją w zamówieniu. Uwaga: Warsztaty mogą być nagrywane po odpowiednim powiadomieniu i uzyskaniu zgody (a w niektórych regionach za dodatkową wyraźną pisemną zgodą).                 </li> </ul>	+

✓ – Dostępne w pakiecie bazowym.

+ – Dodatkowa usługa, którą można zakupić.

## Dodatkowe usługi proaktywne

Tabela 7 – Rodzaje dodatkowych usług proaktywnych

Rodzaje dodatkowych usług proaktywnych	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Niestandardowe usługi proaktywne (usługi konserwacji, optymalizacji i edukacji):</b>                      Ta usługa zapewni ukierunkowane zaangażowanie zasobów Microsoft do świadczenia usług pod kierunkiem Klienta, zarówno osobiście, jak i online, które to zasoby nie zostały w inny sposób opisane w niniejszym dokumencie. Dotyczy to usług konserwacji, optymalizacji oraz szkoleniowych.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Doradca ds. wsparcia technologicznego:</b>                      Nasza zindywidualizowana usługa oceny technologii wspiera cele biznesowe klientów, w tym między innymi optymalizację obciążeń, adaptację lub wsparcie. Jest ona realizowana przez pracownika Microsoft i może obejmować plan oraz wskazówki techniczne dostosowane do środowiska i celów biznesowych klienta.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Dedykowany inżynier (DE):</b>                      Są to wyselekcjonowane i zorientowane na wyniki rozwiązania oparte na zalecanych przez firmę Microsoft rozwiązaniach i zasadach, które pomagają skrócić czas osiągnięcia korzyści. Główny ekspert będzie ściśle współpracował z zespołem klienta, aby zapewnić szczegółowe wskazówki techniczne i w razie potrzeby wykorzystać innych ekspertów firmy Microsoft, aby pomóc we wdrażaniu i/lub optymalizacji rozwiązań firmy Microsoft. Usługi te obejmują ocenę i planowanie, podnoszenie kwalifikacji i projektowanie, konfigurację i wdrażanie.                 </li> </ul>	+

Rodzaje dodatkowych usług proaktywnych	Planowanie
<p><b>Wymagania i ograniczenia dla poszczególnych rozwiązań</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Do żądania usług DE wymagana jest ważna umowa o świadczenie usług Unified Support Services. Jeśli umowa klienta wygaśnie lub zostanie rozwiązana, usługa DE klienta również zakończy się w tym samym dniu.</li> <li>○ Usługi DE są dostępne w standardowych godzinach pracy (od 09:00 do 17:30 czasu lokalnego), z wyjątkiem świąt i weekendów.</li> <li>○ Usługi DE obsługują określone produkty i technologie firmy Microsoft, które zostały wybrane i są wymienione w zleceniu pracy.</li> <li>○ Usługi DE są świadczone dla jednej lokalizacji pomocy technicznej, zgodnie z zamówieniem.</li> <li>○ Usługi DE są przede wszystkim świadczone zdalnie, chyba że wcześniej zawarto pisemną zgodę na wizyty na miejscu. W przypadkach, w których wizyty na miejscu są wzajemnie uzgadniane i nie są opłacone z góry, klient zostanie obciążony kosztami uzasadnionej podróży i związanych z nimi wydatków.</li> </ul>	

+ – *Dodatkowa usługa, którą można zakupić.*

**Tabela 8 – Rodzaje innych usług proaktywnych**

Inne Usługi proaktywne	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Środki na usługi proaktywne:</b>                      Środki na usługi proaktywne są wymiennymi usługami wyrażonymi w postaci środków w zamówieniu. Takie środki mogą być wymieniane na jedną lub więcej dodatkowych usług opisanych w tym dokumencie, przy zastosowaniu przelicznika, udostępnionego przez przedstawiciela Microsoft. Po wybraniu dodatkowej usługi jej wartość zostanie potrącona z salda środków klienta. Kwota zostanie zaokrąglona w górę do najbliższej jednostki.</li> </ul>	+

## Usługi Reaktywne

Usługi reaktywne pomagają rozwiązywać problemy ze środowiskiem Microsoft u klienta i zwykle są świadczone na wniosek klienta. Następujące usługi reaktywne są świadczone według potrzeb w przypadku obecnie wspieranych produktów i usług online Microsoft, o ile w zamówieniu nie postanowiono inaczej.  
Uwaga: Całe wsparcie reaktywne jest świadczone zdalnie.

**Tabela 9 – Rodzaje usług reaktywnych**

Rodzaje usług reaktywnych	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Wsparcie doradcze:</b>                       Klient może uzyskać pomoc lub wskazówki dotyczące optymalnej konfiguracji lub zastosowania określonych elementów technologii firmy Microsoft.                       Nasza pomoc doradcza zapewnia porady, wskazówki i szczegółowe informacje na temat najlepszych rozwiązań dotyczących korzystania ze składników technologii firmy Microsoft, pomagając uniknąć typowych błędów konfiguracji i zwiększyć wydajność składników i usług. Należy pamiętać, że nasze usługi doradcze nie obejmują projektowania architektonicznego, opracowywania rozwiązań ani dostosowywania ich do indywidualnych potrzeb. Ta usługa jest świadczona za pośrednictwem poczty e-mail, czatu lub telefonu z normatywnymi artykułami opartymi na wiedzy i dostarczana przy zachowaniu należytej staranności.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Wsparcie w zakresie rozwiązywania problemów:</b>                       Usługi pomocy technicznej w zakresie rozwiązywania problemów mają na celu ułatwienie rozwiązywania określonych problemów, komunikatów o błędach lub funkcji, które nie działają zgodnie z przeznaczeniem dla produktów firmy Microsoft.                       Aby uzyskać dostęp do tych usług, należy utworzyć żądanie zdarzenia. Incydent można zainicjować telefonicznie lub przesyłając zgłoszenie przez Internet. Uwaga: Żądania pomocy technicznej dotyczące usług i produktów nieobjętych odpowiednim portalem pomocy technicznej dotyczącej usług online są zarządzane w portalu online usług firmy Microsoft i podlegają poziomom ważności określonym w Załączniku A.                       Poziom wagi incydentu wyznacza poziom podjęcia działań przez Microsoft, wstępnie szacowane czasy reakcji oraz obowiązki klienta. Klient jest odpowiedzialny za wskazanie wpływu na działalność jego organizacji w porozumieniu z Microsoft, a Microsoft za przypisanie odpowiedniego poziomu wagi incydentu. Klient może zażądać zmiany poziomu ważności w trakcie trwania zdarzenia, jeśli wymaga tego wpływ na działalność biznesową.                       Nasza pomoc doradcza zapewnia porady, wskazówki i szczegółowe informacje na temat najlepszych rozwiązań dotyczących korzystania ze składników technologii firmy Microsoft, pomagając uniknąć typowych błędów konfiguracji i zwiększyć wydajność składników i usług. Należy pamiętać, że nasze usługi doradcze nie obejmują projektowania architektonicznego, opracowywania rozwiązań ani dostosowywania ich do indywidualnych potrzeb. Ta usługa jest świadczona za pośrednictwem poczty e-                 </li> </ul>	✓

Rodzaje usług reaktywnych	Planowanie
<p>mail, czatu lub telefonu z normatywnymi artykułami opartymi na wiedzy i dostarczana przy zachowaniu należytej staranności.</p> <p>Na wniosek klienta firma Microsoft będzie współpracować z dostawcami technologii będącymi osobami trzecimi, aby pomóc w rozwiązaniu złożonych problemów dotyczących współdziałania produktów pochodzących od wielu różnych dostawców. Jednak w takim przypadku odpowiedzialność z tytułu wsparcia technicznego produktu ponosi taki dostawca będący osobą trzecią.</p> <p>Termin „pierwsza odpowiedź na wezwanie” jest definiowany jako pierwszy nieautomatyczny kontakt przez telefon lub e-mail. Definicje wagi problemów i szacowane czasy reakcji Microsoft wyszczególniono w poniższej tabeli dotyczącej reakcji na incydenty.</p> <p>*Aby uzyskać więcej informacji, należy zapoznać się z tabelą rodzajów ważności incydentów pomocy reaktywnej w Załączniku A</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Reaktywne zarządzanie wsparciem:</b> <p>Nasze reaktywne zarządzanie wsparciem pozwala nadzorować zgłoszenia incydentów wsparcia celu doprowadzenia do ich terminowego rozwiązywania oraz wysokiej – jakości świadczonego wsparcia technicznego. Usługi zarządzania sukcesem będą wykorzystywane do reaktywnego zarządzania wsparciem w przypadku wszystkich zgłoszeń pomocy technicznej.</p> <p>Aby uzyskać więcej informacji na temat poziomów ważności incydentów, należy zapoznać się z powyższymi tabelami reagowania na incydenty. W przypadku incydentów o wadze B i C usługa jest dostępna na wniosek klienta w godzinach roboczych i jest świadczona przez pracownika Microsoft, który na prośbę może również udzielić aktualnych informacji o eskalacji. W przypadku incydentów o wadze 1 i A automatycznie inicjowany i wykonywany jest proces rozszerzonej eskalacji. Przydzielony pracownik Microsoft staje się następnie odpowiedzialny za zapewnienie pomocy technicznej, dostarczając Klientowi aktualnych informacji oraz planu działania.</p> <p>W przypadku wydłużonych godzin świadczenia usług poza godzinami pracy można zakupić dodatkowe godziny Reaktywnego zarządzania wsparciem.</p> </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Analiza przyczyn źródłowych:</b> <p>Na wyraźny wniosek klienta przesłany przed zamknięciem incydentu Microsoft może przeprowadzić usystematyzowaną analizę potencjalnych przyczyn konkretnego problemu lub serii powiązanych problemów. Klient jest zobowiązany współpracować z zespołem Microsoft i udostępnić odpowiednie dane, takie jak pliki dziennika, ścieżki połączeń sieciowych i inne dane diagnostyczne. Uwaga: Przeprowadzenie analizy przyczyn źródłowych jest możliwe wyłącznie w przypadku niektórych technologii Microsoft i może wiązać się z dodatkową opłatą.</p> </li> </ul>	+

Rodzaje usług reaktywnych	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Dodatek do zarządzania wsparciem reaktywnym:</b> Klient może zakupić dodatkowe godziny w celu zapewnienia reaktywnego zarządzania wsparciem. Nasi pracownicy będą działać zdalnie i będą świadczyć usługi w godzinach pracy w strefie czasowej uzgodnionej na piśmie. Usługi świadczone są w języku angielskim, a tam gdzie jest to możliwe, dostarczane w lokalnym języku używanym przez klienta. Uwaga: Ta usługa jest uzależniona od dostępności zasobów Microsoft.</li> </ul>	+

✓ - Dostępne w pakiecie bazowym.

+ - Dodatkowa usługa, którą można zakupić.

## Usługi zarządzania sukcesem

Tabela 10 – Usługi zarządzania sukcesem

Usługi zarządzania sukcesem	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Usługi zarządzania sukcesem:</b> Usługi te są uwzględnione w umowie z klientem, o ile nie stwierdzono inaczej w niniejszym dokumencie lub w zamówieniu. Usługi zarządzania sukcesem są świadczone cyfrowo i przez kierowników ds. satysfakcji klienta. Tacy pracownicy mogą działać zdalnie lub u klienta.</li> </ul> <p><b>* Należy zapoznać się z Załącznikiem B, aby uzyskać więcej informacji na temat usług zarządzania sukcesem i ich wyników.</b></p>	✓

✓ - Dostępne w pakiecie bazowym.

+ - Dodatkowa usługa, którą można zakupić.

## 2.4 Rozszerzone rozwiązania

Oprócz usług dostępnych w ramach pakietu bazowego oraz usług dodatkowych klient może zakupić następujące opcjonalne rozszerzone rozwiązania. Rozszerzone rozwiązania są dostępne za dodatkową opłatą i są zdefiniowane w Załączniku do zamówienia.

Tabela 11 – Rodzaje rozszerzonych rozwiązań

Usługa	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Rozszerzony dedykowany inżynier (EDE):</b> Nasza niestandardowa usługa zapewnia klientom głębokie i ciągłe zaangażowanie techniczne, oferując złożone scenariusze. Oferta ta została opracowana w celu dopasowania do potrzeb i wyników klienta poprzez zapewnienie dedykowanego inżyniera, który zdobędzie dogłębną wiedzę na temat środowiska lub rozwiązania klienta i będzie wspierać cele biznesowe klienta, w tym między innymi optymalizację obciążenia pracą, wdrażanie lub wsparcie. Klient może zakupić usługi EDE w postaci wstępnie zdefiniowanej</li> </ul>	+

Usługa	Planowanie
<p>oferty lub ustalonego bloku godzin pracy, które można przeznaczyć na świadczenie ukierunkowanych usług proaktywnych.</p> <p>W przypadku zakupu bloku godzinowego godziny usługi EDE będą potrącane z łącznej puli godzin zakupionych przez Klienta w miarę ich wykorzystywania i świadczenia. Wstępnie zdefiniowane oferty EDE są dostosowane do środowiska klienta i pozwalają osiągnąć pożądane wyniki. Oferty te obejmują wymagane wstępnie zdefiniowane usługi proaktywne.</p> <p>Usługi EDE koncentrują się na następujących obszarach:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pomoc w zachowaniu dokładnej znajomości bieżących i przyszłych wymagań biznesowych klienta oraz konfiguracji jego środowiska informatycznego w celu optymalizacji wydajności.</li> <li>○ Dokumentowanie i udostępnianie klientowi zaleceń dotyczących wykorzystania materiałów związanych z usługami wsparcia technicznego (np. przegląd możliwości wsparcia, kontrola kondycji, warsztaty czy programy oceny ryzyka).</li> <li>○ Pomoc w zapewnieniu spójności między wdrożeniami i procesami związanymi z utrzymaniem systemów Klienta a planowanymi oraz bieżącymi wdrożeniami technologii Microsoft.</li> <li>○ Zwiększenie umiejętności technicznych i operacyjnych pracowników działu informatycznego Klienta.</li> <li>○ Rozwój i wdrażanie strategii zapobiegających powstawaniu incydentów i zwiększających dostępność systemów Klienta opierających się na technologii Microsoft.</li> <li>○ Pomoc w ustaleniu przyczyn źródłowych powtarzających się problemów i sformułowanie zaleceń w celu zapobiegnięcia powstawaniu kolejnych zakłóceń w funkcjonowaniu wybranych technologii Microsoft.</li> </ul> <p>Bez względu na formę zakupu EDE, zasoby będą przydzielane zgodnie z ustaleniami poczynionymi między stronami podczas spotkania inicjującego. Ustalenia te zostaną udokumentowane w Planie Świadczenia Usług Klienta. Klient wielokrajowy musi przypisać EDE do a lokalizacji podczas zawierania umowy przed planowaniem świadczenia usługi.</p> <p>Należy pamiętać o następujących wymaganiach wstępnych i ograniczeniach specyficznych dla usługi:</p>	



Usługa	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aby korzystać z usług EDE, klient musi posiadać aktywną umowę dotyczącą usług EDE. Jeśli umowa klienta dla usług Unified Support wygaśnie lub zostanie wypowiedziana, wówczas usługa EDE przestanie być świadczona z datą takiego wygaśnięcia bądź wypowiedzenia umowy Ujednoliconych Usług Wsparcia.</li> <li>○ Usługi EDE są dostępne w standardowych godzinach pracy (09:00 do 17:30 czasu lokalnego, z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy).</li> <li>○ Usługi EDE obejmują określone produkty i technologie Microsoft wybrane przez Klienta i wymienione w Zamówieniu na Prace.</li> <li>○ Usługi EDE są świadczone w pojedynczej, wyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia, która jest wskazana w zamówieniu.</li> <li>○ Usługi EDE są świadczone zdalnie, chyba że wcześniej uzgodniono inaczej na piśmie. W przypadku wizyt na miejscu, które zostały wspólnie uzgodnione i nie były opłacone z góry, Microsoft wystawi klientowi fakturę za uzasadnione ekonomicznie koszty podróży i wydatki.</li> </ul> <p>• <b>Reaktywny rozszerzony dedykowany inżynier (REDE):</b></p> <p>Reaktywny rozszerzony dedykowany inżynier (REDE) to głębokie i ciągłe zaangażowanie techniczne skoncentrowane na przyspieszonym rozwiązywaniu incydentów związanych ze wsparciem reaktywnym, dostosowane do określonych produktów i usług internetowych firmy Microsoft, wybrane przez klienta i wymienione w Zamówieniu. Usługi REDE będą świadczone przez wyznaczonego inżyniera, który zdobędzie dogłębną wiedzę na temat korzystania przez Klienta z produktów i usług internetowych firmy Microsoft w jego środowisku. Godziny usługi REDE będą potrącane z łącznej puli godzin zakupionych przez Klienta w miarę ich wykorzystywania i świadczenia.</p> <p>Usługi REDE skupiają się na następujących obszarach:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Przeprowadzenie wstępnego spotkania w celu omówienia priorytetów i rekomendacji. Wyniki tego spotkania zostaną udokumentowane w planie świadczenia usług.</li> <li>○ Uczestnictwo w rozwiązywaniu zgłoszonych incydentów o wadze 1 i A.</li> <li>○ Udział w rozwiązywaniu innych incydentów pomocy technicznej na żądanie użytkownika.</li> </ul>	

Usługa	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Współpraca z pracownikami zarządzania sukcesem i zarządzania wsparciem reaktywnym, a także innymi pracownikami Microsoft zaangażowanymi w działania związane ze zgłoszeniami incydentów Klienta, aby ułatwić skuteczne i efektywne rozwiązywanie incydentów związanych ze wsparciem reaktywnym oraz planowanie zapobiegania incydentom w przyszłości.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Usługi Reaktywne</b> <p>Nasi inżynierowie rozwijają i utrzymują głęboką wiedzę na temat korzystania z naszych produktów i usług online w środowisku klienta. Wykorzystują tę wiedzę w swoich działaniach związanych ze wspieraniem rozwiązywania incydentów.</p> <p>Nasi inżynierowie przekazują inżynierom pomocy technicznej firmy Microsoft informacje na temat korzystania z naszych produktów i usług online w środowisku klienta. Zapewniają oni również zaawansowaną wiedzę na temat rozwiązywania problemów i debugowania, aby ułatwić szybkie rozwiązywanie incydentów związanych z pomocą techniczną. Jeśli taka opcja jest dostępna dla danych produktów i usług online firmy Microsoft, nasi inżynierowie przeprowadzają analizę przyczyn źródłowych dla wszystkich incydentów o krytycznej wadze problemu i przedstawienie rekomendacji dotyczących tego, jak ograniczyć podobne problemy w przyszłości. Ponadto inżynier REDE może w razie potrzeby włączyć dodatkowych pracowników technicznych.</p> </li> <li>● <b>Usługi Proaktywne</b> <p>Nasi inżynierowie dokumentują i udostępniają klientowi rekomendacji dotyczących korzystania z proaktywnych usług wsparcia technicznego (np. przegląd możliwości wsparcia, sprawdzanie kondycji, warsztaty czy programy oceny ryzyka) w celu zidentyfikowania możliwości poprawy czasu pracy i ograniczenia zakłóceń w kluczowych funkcjach biznesowych. Na wniosek klienta inżynier REDE może świadczyć uzgodnione usługi proaktywne.</p> </li> <li>● <b>Wymagania i ograniczenia dla poszczególnych rozwiązań</b> <p>Aby korzystać z usług REDE, należy zawrzeć i utrzymywać umowę na ujednoliconą pomoc techniczną. Jeśli umowa klienta dla usług Unified Support wygaśnie lub zostanie wypowiedziana, wówczas usługa REDE przestanie być świadczona z datą takiego wygaśnięcia bądź wypowiedzenia umowy Ujednoliconych Usług Wsparcia. Inżynier REDE jest przydzielany dodatkowo, oprócz pracownika ds.</p> </li> </ul>	

Usługa	Planowanie
<p>rozwiązywania problemów technicznych firmy Microsoft odpowiedzialnego za rozwiązywanie incydentów.</p> <p>Usługi REDE są dostępne w standardowych godzinach pracy (09:00 do 17:30 czasu lokalnego, z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy). Są one realizowane do wyznaczonego miejsca świadczenia pomocy technicznej, w którym takie usługi są nabywane zgodnie z zamówieniem klienta. Usługi REDE są świadczone zdalnie, chyba że wcześniej uzgodniono inaczej na piśmie. W przypadku wizyt, które zostały wspólnie uzgodnione i nie były opłacone z góry, Microsoft wystawi klientowi fakturę za uzasadnione ekonomicznie koszty podróży i wydatki.</p> <p>Uwaga: Usługi REDE nie modyfikują czasu reakcji na incydenty związane ze wsparciem reaktywnym, które mają zastosowanie w innych ofertach pomocy technicznej Microsoft, do których klient jest uprawniony.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Obowiązki klienta</b></li> </ul> <p>Uzyskanie optymalnych korzyści z usług REDE zależy od tego, czy klient wypełnia poniższe obowiązki. Nieprzestrzeganie poniższych zobowiązań może skutkować zwłoką w świadczeniu zamówionych przez klienta usług lub uniemożliwić firmie Microsoft świadczenie usług.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ W razie potrzeby klient zapewni inżynierowi REDE wstępne wprowadzenie, przeszkolenie, dokumentację i inne informacje, aby ułatwić dokładne poznanie korzystania z produktów i usług online Microsoft przez klienta w jego środowisku.</li> <li>○ Inicjowanie zgłoszeń incydentów związanych z pomocą techniczną i aktywne uczestnictwo z nami w diagnozowaniu i rozwiązywaniu incydentów związanych z pomocą techniczną.</li> <li>○ Działanie jako administrator swojego środowiska.</li> <li>○ Zapewnienie informacji potrzebnych do rozwiązania problemu (na przykład pliki dziennika debugowania i śledzenia).</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ujednolicona rozszerzona reakcja:</b></li> </ul> <p>Ujednolicona rozszerzona reakcja (UER) zapewnia przyspieszoną reaktywną pomoc techniczną dla produktów i usług w chmurze firmy Microsoft klienta z szybszym routingiem dla wszystkich zdarzeń w sytuacjach krytycznych (crit sit'). Firma Microsoft przypisze zasoby z</p>	+

Usługa	Planowanie
<p>zespołu rozszerzonego zarządzania zdarzeniami wyznaczonego klientowi w celu rozszerzonego reaktywnego zarządzania zdarzeniami. Klienci mogą zakupić Ujednoliconą, rozszerzona reakcję oprócz umowy o wsparciu podstawowym dla usług Unified Enterprise lub dodać ją w dowolnym momencie okresu aktywnej umowy o wsparciu podstawowym dla usług Unified Enterprise.</p> <p>Aby uzyskać wsparcie UER dla produktów i usług w chmurze firmy Microsoft, należy zgłosić incydent telefonicznie lub przez Internet. Jeśli klient otworzy incydent z wagą 1 lub A, żądanie rozwiązania problemu klienta zostanie automatycznie przekierowane z szybszym czasem odpowiedzi, a przypisany do klienta zespół ulepszonych zarządzania incydentami zostanie automatycznie przypisany do zarządzania incydentem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Ulepszone zarządzanie incydentami:</b></li> </ul> <p>Usługa ulepszonych zarządzania incydentami jest dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku dla wszystkich zleceń wykonania usług pomocy technicznej dotyczących wagi 1 lub A. Klientom przydzielana jest wyznaczona pula zasobów ze znajomością celów biznesowych i środowiska klienta. Zasoby te są przydzielane oprócz zasobów dotyczących rozwiązywania problemów technicznych i są odpowiedzialne za nadzór nad wszystkimi incydentami związanymi ze wsparciem w sytuacjach krytycznych w celu terminowego rozwiązywania problemów i zapewnienia wysokiej jakości wsparcia. Z zespołem ulepszonych zarządzania incydentami przypisanym do klienta klientowi w się bezpośrednio przez e-mail całodobowo; zapewni on klientowi dalsze postępy techniczne, przedstawiając częste aktualizacje statusu i eskalacji oraz plan działania.</p> <p>W przypadku każdego incydentu z wagą 1 członek zespołu ulepszonych zarządzania incydentami przeprowadzi analizę postępowania w trakcie incydentu z klientem, z kierownikiem ds. satysfakcji klienta i innymi członkami zespołu ds. klientów w celu wzmocnienia firmy klienta i zapobieżenia przyszłym przerwom w pracy oraz problemom. Podczas spotkania członek zespołu ds. rozszerzonego zarządzania incydentami przedstawi przegląd reakcji na incydenty, w tym sukcesy i obszary wymagające poprawy. Będzie on współpracować z menedżerem klienta ds. sukcesu klienta (CSAM) nad zaleceniami dotyczącymi środków zaradczych, aby proaktywnie zmniejszyć przyszłe przypadki i wzmocnić stabilność i odporność rozwiązania klienta.</p>	

Usługa	Planowanie
<p>Analiza przyczyn źródłowych (RCA) jest dostępna w przypadku niektórych technologii Microsoft i może się wiązać z dodatkową opłatą. Analiza RCA nie jest uwzględniona w Ujednoliconej rozszerzonej reakcji, ale może zostać zlecona przez CSAM lub członków zespołu ds. ulepszanego zarządzania w trakcie incydentu. Członek zespołu ds. rozszerzonego zarządzania incydentami poinformuje klienta podczas incydentu, czy analiza RCA jest dostępna dla technologii firmy Microsoft, której dotyczy problem, i czy zostanie naliczona dodatkowa opłata za wykonanie RCA. Będzie on współpracować z CSAM klienta w celu zainicjowania analizy RCA, jeśli jest on dostępny i wyraźnie zażądany przez klienta przed zamknięciem incydentu. Klient jest zobowiązany współpracować z zespołem Microsoft i udostępnić odpowiednie dane, takie jak pliki dziennika, ścieżki połączeń sieciowych i inne dane diagnostyczne niezbędne do przeprowadzenia analizy RCA.</p> <p>Aby upewnić się, że zespół rozszerzonego zarządzania incydentami klienta ma podstawową wiedzę na temat celów i środowiska klienta, klient musi dostarczyć dokumentację na żądanie i uczestniczyć w działaniach związanych z wdrażaniem w ciągu pierwszych 60 dni okresu obowiązywania umowy.</p> <p>Uwaga: Te zasoby będą działać zdalnie. Usługa ulepszanego zarządzania incydentami jest świadczona w języku angielskim, chińskim, i japońskim. W tej ofercie nie jest możliwe świadczenie usług ulepszanego zarządzania incydentami według ograniczonego regionu, wymaganego obywatelstwa ani zatwierdzonych zasobów.</p> <p>Usługi reaktywne URR pomagają rozwiązywać problemy ze środowiskiem Microsoft klienta i zwykle są świadczone na wniosek klienta. Usługi reaktywne są świadczone według potrzeb w przypadku obecnie wspieranych produktów i usług online Microsoft, o ile w zamówieniu klienta nie postanowiono inaczej. Całe wsparcie reaktywne jest świadczone zdalnie.</p> <p>Oprócz usług reaktywnych świadczonych według potrzeb na działania zespołu ulepszanego zarządzania incydentami klienta i CSAM związane z wdrażaniem, spotkania kwartalne z członkiem zespołu ds. ulepszanego zarządzania incydentami i analizę po incydencie z wagą 1 przeznaczona jest określona liczba godzin na zarządzanie wsparciem reaktywnym i zarządzanie dostarczaniem usług. Dodatkowe lub częstsze spotkania są dostępne na żądanie i za uprzednią zgodą firmy Microsoft, gdzie dostępne są zasoby, jeśli klient zdecyduje się</p>	

Usługa	Planowanie
<p>zakupić dodatkowe godziny wykraczające poza godziny uwzględnione w celu zapewnienia dodatkowego reaktywnego zarządzania wsparciem i zarządzania świadczeniem usług przez zespół ds. ds. ulepszonych zarządzania incydentami i kierownika ds. satysfakcji klienta.</p> <p>Jeśli Klient zawarł ujednoczoną umowę wielokrajową, URR wystarczy zakupić tylko dla lokalizacji kraju goszczącego. W ramach Ulepszonych rozwiązań reaktywnego wszystkie usługi UER mogą być świadczone zdalnie do lokalizacji innych niż Host. Uwzględnione godziny zarządzania sukcesem i dostarczaniem usług zostaną przydzielone przez Gospodarza i zarządzane przez kierownika satysfakcji klienta hosta.</p> <p><b>*Aby uzyskać informacje, należy zapoznać się z tabelą rodzajów ważności Ujednoczonej rozszerzonej reakcji na incydenty w Załączniku A.</b></p>	
<p><b>• Szybkie reagowanie:</b></p> <p>Usługi szybkiego reagowania obejmują przyspieszone wsparcie w zakresie składników Microsoft Azure poprzez przekierowanie zgłoszeń do ekspertów technicznych i w razie konieczności zapewnienie pozyskania zespołu ds. usług w chmurze. Aby otrzymać usługi szybkiego reagowania dla składników platformy Microsoft Azure klienta, klient musi przesłać incydent za pośrednictwem odpowiedniego portalu usług w chmurze. Zgłoszenia klienta dotyczące pomocy technicznej w zakresie rozwiązywania problemów będą kierowane bezpośrednio do inżynierów pomocy technicznej szybkiego reagowania posiadających doświadczenie w usługach w chmurze. Chociaż incydenty mogą wymagać udziału standardowych specjalistów ds. pomocy technicznej dla produktu w celu rozwiązania problemu, główną odpowiedzialność za incydenty przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku ponosi zespół ds. Szybkiego Reagowania. Należy zapoznać się z poniższą tabelą, aby uzyskać informacje na temat czasów reagowania na potrzeby pomocy technicznej w zakresie rozwiązywania problemów ze składnikami platformy Azure klienta. Te czasy zastępują wszelkie oczekiwane czasy odpowiedzi pomocy technicznej pakietu bazowego. Szybkie reagowanie nie obejmuje usług Azure Media Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 ani Microsoft Mesh.</p> <p>Możliwość zakupu usługi Szybkiego reagowania zależy od dostępności zasobów. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności, należy skonsultować się z kierownikiem ds. sukcesu klienta.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Usługa	Planowanie
<p><b>*Aby uzyskać informacje, należy zapoznać się z tabelą rodzajów ważności Szybkiego reagowania na incydenty w Załączniku A.</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Zarządzanie zdarzeniami Microsoft Azure (AEM)</b> <p>Zarządzanie zdarzeniami Microsoft Azure (AEM) zapewnia rozszerzone wsparcie dla klientów podczas krytycznych zaplanowanych zdarzeń biznesowych. Zespół AEM oferuje proaktywne i reaktywne wsparcie, aby zapewnić bezproblemowy przebieg zdarzenia.</p> <p>W ramach działań poprzedzających zdarzenie rozwiązanie AEM oceni i zapozna się z rozwiązaniem, zidentyfikuje możliwe problemy i zagrożenia wpływające na czas pracy i stabilność oraz przeprowadzi przeglądy pojemności i odporności na platformie Azure. AEM oceni rozwiązanie klienta w okresie oceny przed zdarzeniem i poinformuje klienta o zidentyfikowanym ryzyku na piśmie. W okresie relacjonowania zdarzenia zespół AEM będzie dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, aby zapewnić wsparcie.</p> <p>Krytyczne zdarzenie biznesowe w ramach zakresu uważamy za zdarzenie przewidywane przez klienta, które stanowi poważne ryzyko lub wpływ na klienta. Takie zdarzenia wymagają wyższego poziomu dostępności i wydajności usług. Przykłady takich zdarzeń obejmują przewidywalne duże obciążenie istniejącego rozwiązania, wdrożenie nowej funkcji w istniejącym rozwiązaniu platformy Azure, wdrożenie nowego rozwiązania na platformie Azure oraz migrację z lokalnego lub innego dostawcy usług w chmurze na platformę Azure.</p> <p>AEM obsługuje krytyczne zdarzenia biznesowe klientów, które korzystają z podstawowych usług Microsoft Azure. Rozwiązanie platformy Azure jest definiowane jako zestaw subskrypcji platformy Azure ze spójnymi wzorcami konfiguracji i bezpośrednimi zależnościami między usługami, z których wszystkie osiągną jeden cel biznesowy. Każde zdarzenie obejmuje jedno rozwiązanie platformy Azure klienta. Zakres rozwiązań platformy Azure zostanie określony przed zdarzeniem. Jeśli krytyczne zdarzenie biznesowe klienta obejmuje więcej niż jedno rozwiązanie platformy Azure, może być konieczne zakupienie dodatkowych zdarzeń. AEM zastrzega sobie prawo do oceny złożoności i ilości obciążeń tworzących środowisko klienta, zapewniając dostosowane do potrzeb podejście do wsparcia i oceny.</p> <p>Krytyczne zdarzenia biznesowe mogą być relacjonowane przez maksymalnie pięć (5) dni kalendarzowych następujących po sobie. Jeśli przewidywany popyt jest dłuższy niż pięć (5) kolejnych dni</p> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>

Usługa	Planowanie
<p>kalendaryzowanych, klienci mogą zdecydować się na zakup tylu krytycznych zdarzeń biznesowych, ile jest wymaganych do uruchomienia po sobie i objęcia całego czasu trwania zdarzenia.</p> <p>Usługa Azure Event Management (AEM) zależy od dostępności zasobów. Wsparcie nie będzie świadczone z wyjątkiem krytycznych zdarzeń biznesowych, które zostały zaplanowane z wyprzedzeniem i potwierdzone na piśmie co najmniej 6 tygodni kalendarzowych przed rozpoczęciem zdarzenia, chyba że firma Microsoft wyrazi na to zgodę. Firma Microsoft może według własnego uznania ograniczyć zakres oceny przed zdarzeniem, jeśli zdecyduje się zaakceptować zdarzenie z krótszym wyprzedzeniem. AEM podlega anulowaniu, jeśli klient nie jest w stanie zapewnić odpowiednich zasobów lub odpowiedzi w trakcie świadczenia usługi AEM. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności, należy skonsultować się z kierownikiem ds. satysfakcji klienta.</p> <p>Funkcja AEM jest dostępna tylko dla klientów, którzy mają rozwiązania w Chmurze Publicznej Azure. Funkcja AEM nie jest dostępna dla klientów, którzy mają państwowe lub królewskie środowiska chmurowe Azure. Wsparcie AEM nie może spełniać żadnych specjalnych wymagań dotyczących ograniczonego dostępu, aby zapewnić pomoc wyłącznie obywatelom kraju objętego pomocą techniczną lub mającym siedzibę w tym kraju. Wsparcie AEM jest dostępne tylko w języku angielskim i nie oferuje usług wsparcia w języku lokalnym.</p> <p><b>*Aby uzyskać informacje, należy zapoznać się z tabelą rodzajów ważności Zarządzania incydentami Azure w Załączniku A</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>O365 Engineering Direct:</b> <p>Zapewnia rozszerzoną obsługę głównych obciążeń najemców lub Microsoft Office 365 klienta lub najemców. Ta usługa obejmuje priorytetowy dostęp do zespołu inżynierów usługi Office 365.</p> <p>Usługa jest dostępna dla wymienionego najemcy lub dzierżawców za dodatkową opłatą i jest zdefiniowana w Załączniku, do którego odwołuje się zamówienie klienta.</p> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Pomoc dla developerów:</b> <p>Pomoc dla deweloperów zapewnia większy dostęp do proaktywnej pomocy technicznej w oparciu o dokładną znajomość technologii chmurowych i wiedzę na temat produktu w trakcie całego cyklu tworzenia aplikacji. Jest ona przeznaczona dla deweloperów, którzy tworzą, wdrażają i obsługują aplikacje na platformie Microsoft.</p> </li> </ul>	+7



Usługa	Planowanie
<p>Usługa zapewnia kompleksowe wsparcie, pomagając klientom przyspieszyć innowacje cyfrowe, wdrażanie chmury i gotowość programistów. Podane wskazówki pomagają przyspieszyć tempo pracy deweloperów i usprawnić praktyki DevSecOps za pomocą najnowszych narzędzi i technik, zmodernizować aplikacje w celu poprawy wydajności i zwiększenia potencjału biznesowego oraz wspierać zespoły deweloperów podczas wdrażania chmury dzięki kompleksowemu planowi sukcesu.</p> <p>Usługa Developer Support jest dostępna za dodatkową opłatą.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>GitHub Engineering Direct:</b>                      Zapewnia klientom priorytetowy dostęp do wyznaczonego zespołu pomocy technicznej GitHub i wskazanego inżyniera ds. niezawodności usług dla klientów GitHub (CRE). Ponadto usługa obejmuje kwartalne przeglądy, które oferują proaktywne wskazówki oparte na kontrolach stanu i analizie zgłoszeń.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Wsparcie dla Mission Critical:</b>                       Usługa zapewnia wyższy poziom wsparcia dla określonego zestawu produktów Microsoft i Usług Online, które wchodzi w skład rozwiązania o znaczeniu krytycznym dla działalności klienta, zgodnie ze specyfikacją w Zamówieniu klienta. Usługa oferuje dostosowany do potrzeb program usług wsparcia, jest dostępna za dodatkową opłatą i jest zdefiniowana w Załączniku wymienionym w zamówieniu.                       Aby obsługiwać usługi SfMC, klient musi mieć aktualną umowę na usługi ujednoliconej pomocy technicznej. Jeśli umowa klienta dla usług ujednoliconego wsparcia wygaśnie lub zostanie wypowiedziana, wówczas usługa EDE przestanie być świadczona z datą takiego wygaśnięcia bądź wypowiedzenia umowy na usługę ujednoliconego wsparcia.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Azure Engineering Direct (AED):</b>   <b>Przegląd i zakres</b>                       Azure Engineering Direct (AED) zapewnia rozszerzone wsparcie dla środowiska produkcyjnego Microsoft Azure klienta, które obejmuje priorytetowy dostęp bezpośrednio do zespołu inżynieryjnego usług Azure.                       Celem AED jest przyspieszenie czasu uzyskania wartości zarejestrowanych usług Azure poprzez uzyskanie silnego zestawu umiejętności technicznych, dogłębnej wiedzy na temat klienta i umiejętność angażowania podstawowej organizacji inżynieryjnej                 </li> </ul>	+

Usługa	Planowanie
<p>Azure. Dzięki temu AED może wspierać klienta w zakresie inżynierii i dostarczać dostosowaną do jego potrzeb obsługę, aby lepiej spełniać jego techniczne potrzeby biznesowe.</p> <p>Ta ulepszona usługa wsparcia będzie dostępna wyłącznie dla wszystkich licencjonowanych, wprowadzonych na rynek i ogólnie dostępnych produktów Microsoft Azure oraz subskrypcji usług w chmurze określonych w Dodatku A do zamówienia i zakupionych przez klienta lub podmiot stowarzyszony klienta: i) w ramach rejestracji licencji i umów, jak wskazano w Dodatku A; oraz ii) w Okresie obowiązywania tego Zlecenia pracy. Takie produkty i subskrypcje nie obejmują produktów i subskrypcji zakupionych przez stronę, która nie jest podmiotem stowarzyszonym klienta w Dacie rozpoczęcia świadczenia Usług Pomocy Technicznej, zwanych dalej „Zarejestrowanymi Subskrypcjami”.</p> <p>Opłaty za Microsoft Unified płatne z tytułu tej ulepszonej usługi wsparcia technicznego są oparte na warstwowej strukturze stawek wraz z łączną wartością każdego roku za prawidłowo licencjonowane, komercyjnie wydane i ogólnie dostępne Produkty Azure oraz subskrypcje usług w chmurze Azure firmy Microsoft należące do klienta zgodnie z Dodatkiem A do Zlecenia pracy (łącznie „Oszacowane wydatki na produkty”) w celu obliczenia Opłat klienta za Microsoft Unified Azure Engineering Direct przez Okres pomocy technicznej wskazany w Zleceniu pracy klienta.</p> <p>Jeśli oszacowane wydatki na produkty klienta w momencie realizacji umowy wynoszą co najmniej 60 000 000 USD (sześćdziesiąt milionów dolarów) lub jeśli klient zdecyduje się zapłacić cenę minimalną za rozszerzone funkcje określoną w Zleceniu pracy, klient jest uprawniony w trakcie całego okresu obowiązywania umowy do wszystkich funkcji wymienionych w punktach „Funkcje zapewniane dla wszystkich klientów AED” oraz „Rozszerzone funkcje”, i definiuje się go poniżej jako „Klienta z rozszerzonymi funkcjami”. Wszyscy pozostali klienci są uprawnieni tylko do korzystania z funkcji wymienionych w sekcji „Funkcje dostępne dla wszystkich klientów AED”.</p> <p><b>Wdrażanie i produkty w zakresie</b></p> <p>AED będzie współpracować z klientem w ciągu pierwszych sześćdziesięciu (60) dni Zlecenia pracy w celu wdrożenia Zarejestrowanych subskrypcji klienta. Działania w ciągu pierwszych sześćdziesięciu dni są ograniczone do dołączania i odnajdywania w celu zdobycia wiedzy na temat potrzeb biznesowych i technicznych klienta. Aby zespół AED mógł zdobyć tę wiedzę na temat celów, działalności, projektów i środowiska klienta, klient musi na żądanie przedstawić dokumentację i uczestniczyć w działaniach związanych z</p>	

Usługa	Planowanie
<p>dołączaniem w ciągu pierwszych sześćdziesięciu (60) dni okresu obowiązywania umowy.</p> <p>Technologie wykraczające poza zakres tej ulepszonej usługi wsparcia obejmują między innymi US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services lub Billing &amp; Subscription Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh lub Universal Print.</p> <p><b>Scenariusze reaktywne</b></p> <p>W przypadku scenariuszy reaktywnych wnioski powinny być inicjowane za pośrednictwem zgłoszenia pomocy technicznej, przy wykorzystaniu Wsparcia Technicznego (Problem Resolution Support, „PRS”), jak wskazano w opisie usługi, o którym mowa w Zleceniu pracy klienta. Należy pamiętać, że obowiązują standardowe oczekiwane czasy odpowiedzi. W razie potrzeby zgłoszenia do pomocy technicznej zostaną poddane klasyfikacji i przekazane wyspecjalizowanym zespołom w celu uzyskania dodatkowego wsparcia.</p> <p>Usługi AED są świadczone zgodnie z definicjami wagi zdarzeń, szacowanymi czasami reakcji Microsoft oraz oczekiwaną reakcją klienta, które zostały określone w Zleceniu pracy klienta. Wstępnej odpowiedzi na zdarzenia Azure będą udzielać inżynierowie szybkiego reagowania Azure, jak wskazano w opisie usługi, o którym mowa w zamówieniu klienta.</p> <p>Ci inżynierowie wsparcia technicznego ocenią i ustalą, czy do rozwiązania incydentu, które ma wpływ wyłącznie na Zarejestrowane subskrypcje klienta, potrzebne są dodatkowe zasoby techniczne, i w razie potrzeby prześlą sprawę do AED i zaangażują dodatkowe odpowiednie zespoły inżynierów serwisowych w grupie produktów w celu uzyskania natychmiastowej pomocy w sprawie zdarzenia.</p> <p><b>Funkcje zapewnione wszystkim klientom AED:</b></p> <p><b>Bezpośredni interfejs inżynierski:</b> Celem tych usług jest wspieranie i ułatwianie realizacji pilnych potrzeb klientów w zakresie inżynierii, aby nadać priorytet naprawom i przyspieszyć wdrażanie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Rzecznik narzędzia Azure Engineering.</u> AED nawiąże współpracę z zespołem operacyjnym klienta ds. chmury w celu uzyskania pozytywnych wyników w projektach w ramach Zarejestrowanych Subskrypcji, opartych na zrozumieniu ich wpływu na Azure, aby odblokować klientów i skrócić czas potrzebny na ograniczenie ryzyka.</li> </ul>	

Usługa	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Zarządzanie kryzysowe prowadzone przez inżynierów.</u> Jeśli inżynierowie wsparcia technicznego Azure Rapid Response eskalują zdarzenie do AED, AED będzie współpracować z zespołami serwisowymi Azure, aby umożliwić szybsze zaangażowanie ekspertów w danej dziedzinie oraz aktualną komunikację i zarządzanie kryzysowe, zapewniając całodobową dostępność w celu przyspieszenia czasu potrzebnego na ograniczenie ryzyka. Inżynierowie wsparcia technicznego Azure Rapid Response mogą eskalować zdarzenia do AED, które są objęte umową Azure Rapid Response.</li> <li>○ <u>Aranżacja zarządzania problemami.</u> AED będzie współpracować z klientem i zespołami wsparcia technicznego Azure, aby zapobiec powtarzaniu się krytycznych zdarzeń klientów poprzez ukierunkowane elementy naprawcze, które poprawiają elastyczność infrastruktury klienta i stabilność platformy Azure w celu zapewnienia doświadczenia w zamkniętej pętli. AED rozszerza usługę analizy głównej przyczyny (RCA) opisaną w opisie usługi, o której mowa w Zleceniu pracy klienta. Na wyraźne żądanie przed upływem siedmiu (7) dni kalendarzowych od zamknięcia zdarzenia AED przeprowadzi ustrukturyzowaną analizę potencjalnych przyczyn pojedynczego zdarzenia lub serii powiązanych problemów ograniczonych do produktów klienta i subskrypcji w chmurze, które nie wpływają na innych klientów. Klient jest zobowiązany współpracować z zespołem Microsoft i udostępnić odpowiednie dane, takie jak pliki dziennika, ścieżki połączeń sieciowych i inne dane diagnostyczne. Usługi RCA są dostępne tylko na żądanie u wyznaczonego inżyniera AED klienta w przypadku zdarzeń wpływających na produkcję. Usługi RCA są realizowane w ciągu dziesięciu (10) dni roboczych od złożenia wniosku lub ograniczenia ryzyka zdarzenia, w zależności od tego, co nastąpi później.</li> </ul> <p><b>Przyspieszenie wyników biznesowych:</b> Działania te napędzają cele biznesowe klientów w ekosystemie Azure, dzięki czemu pomagają w przyspieszeniu realizacji wartości dla klienta w celu zwiększenia zwrotu z inwestycji (ROI).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Realizacja proaktywnych planów poprawy jakości usług.</u> AED będzie współpracować z klientem, aby sprostać bieżącym wyzwaniom klienta poprzez analizę pojawiających się trendów we współpracy z zespołami usługowymi Azure. Analiza ta może koncentrować się na różnych obszarach, w tym na odporności rozwiązania, bezpieczeństwie, wydajności lub optymalizacji</li> </ul>	

Usługa	Planowanie
<p>kosztów klienta, i może skutkować przedstawieniem klientowi rekomendacji do wdrożenia. Może również obejmować działania takie jak ćwiczenia dotyczące zdarzeń, ograniczanie ryzyka związanego z infrastrukturą i wsparcie testów w fazie przedprodukcyjnej, stosownie do celu analizy. W okresie dwunastu miesięcy można złożyć wniosek o dwa (2) Plany poprawy jakości usług (SIP).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Wsparcie dla kluczowych projektów klienta.</u> AED będzie współpracować z innymi rolami dostosowanymi do potrzeb klientów firmy Microsoft i zespołami inżynierskimi platformy Azure, aby przyspieszyć realizację wartości dla wszystkich Zarejestrowanych Subskrypcji i zagwarantować, że kluczowe projekty klienta zostaną uruchomione zgodnie z planem, pracując nad zminimalizowaniem czasu na zaangażowanie odpowiednich ekspertów platformy Azure, usunięciem blokad inżynierskich tam, gdzie to możliwe, i skróceniem czasu na ograniczenie ryzyka eskalowanych zdarzeń.</li> <li>○ <u>Zwiększenie praktycznych informacji i pogłębienie wiedzy i doświadczenia klientów w zespołach realizujących usługę Azure.</u> We wszystkich Zarejestrowanych Subskrypcjach AED będzie edukować zespoły wsparcia Azure w zakresie potrzeb biznesowych i technicznych klienta, aby umożliwić dostosowanie doświadczenia w celu spełnienia jego wymagań biznesowych, szybszego ograniczenia ryzyka zdarzeń i poprawy ogólnego doświadczenia klienta w zakresie wsparcia Azure.</li> <li>○ <u>Informacje doradcze przekazane przez klienta.</u> Firma Microsoft zapewni za pośrednictwem kilku kanałów komunikacji możliwości, które organizacja klienta może wykorzystać do przesłania informacji na temat rozwoju funkcji i usług Azure. Otrzymane informacje są przekazywane bezpośrednio kierownictwu inżynierów serwisowych w firmie Microsoft. Możliwości dostarczania tych informacji koordynuje zespół ds. obsługi klienta Azure (CXP). Po aktywacji usługi AED zespół CXP nawiąże dialog z organizacją klienta za pośrednictwem przypisanego kierownika ds. satysfakcji klienta w celu ustanowienia kanałów komunikacji.</li> </ul> <p><b>Rozszerzone funkcje:</b> Te funkcje są ograniczone do klientów z rozszerzonymi funkcjami, jak określono powyżej. Tylko klienci,</p>	

Usługa	Planowanie
<p>którzy spełniają kryteria tej definicji i są wskazani jako tacy w zamówieniu klienta, są uprawnieni do otrzymania tych funkcji.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Monitorowanie platformy:</u> AED wykorzystuje wiedzę o śladzie Azure klienta i wewnętrzną telemetrię z ponad 20 usług Azure, aby skonfigurować czynniki monitorujące z określonymi progami związanymi z dyspozycyjnością, wydajnością (np. opóźnienia), łącznością (np. błędy autoryzacji) lub dostępnością. Niektóre usługi Azure mogą zostać wykluczone; klient może poprosić o listę uwzględnionych usług swojego kierownika ds. satysfakcji klienta (CSAM) lub zespół AED podczas dołączania. Usługa AED będzie obejmować do siedmiu (7) wspólnie uzgodnionych „scenariuszy monitorowania”, które definiuje się jako zestaw zasobów Azure kierujących konkretnym działaniem. Czynniki monitorujące i progi zestawów wykorzystują poufną telemetrię Microsoft Azure i nie będą udostępniane ani narażone na kontakt z klientem. Scenariusze te zostaną zdefiniowane podczas sześćdziesięciodniowego okresu dołączania do AED. Klient musi w pełni uczestniczyć w procesie definiowania i dostarczyć wszystkie wymagane materiały. Czynniki monitorujące będą gotowe do testowania w ciągu 30 dni od zakończenia okresu dołączania. Po zakończeniu testów przez czynniki monitorujące i wskazaniu klientowi przez firmę Microsoft, że czynniki monitorujące są aktywne, AED zapewnia całodobowy zasięg w celu reagowania i klasyfikowania czynników monitorujących uruchomionych na podstawie ustawionego przez firmę Microsoft progu za pomocą zdefiniowanej powyżej załączonej funkcji „Zarządzanie kryzysowe prowadzone przez inżynierów”. Jeśli klient nie utworzył zgłoszenia wsparcia technicznego, korzystając ze Wsparcia technicznego („PRS”) wskazanego w opisie usługi, o której mowa w Zleceniu pracy klienta dla zidentyfikowanego problemu, wówczas zespół AED poprosi klienta o utworzenie zgłoszenia wsparcia technicznego w celu ułatwienia działań skierowanych na ograniczenie ryzyka.</li> <li>○ <u>Obsługa awarii platformy:</u> Podczas przerwy w dostawie usług zadeklarowanej przez Azure, definiowanej jako przerwa, która dotyczy wielu klientów i została zadeklarowana jako przerwa w dostawie usług w portalu Azure, AED zapewni zindywidualizowane komunikaty dla wstępnie zidentyfikowanych kontaktów klientów, aby informować ich</li> </ul>	

Usługa	Planowanie
<p>na bieżąco o sytuacji i dostarczać szczegółowych informacji o tym, jak awaria może na nich wpłynąć, gdy staną się one dostępne. Na żądanie klienta AED będzie współpracować z klientem w zakresie podejmowanych samodzielnie działań mających na celu ograniczenie ryzyka, takich jak przejście do innej strefy dostępności, jeśli będzie to stosowne.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Globalne wsparcie Know-Me w zakresie Zarządzania kryzysowego prowadzonego przez inżynierów</u>: Rozszerzony globalny, dostosowany do klienta zasięg funkcji „Zarządzanie kryzysowe prowadzone przez inżynierów” zdefiniowanej w punkcie powyżej zapewnia bardziej dostosowaną i spójną obsługę poza podstawowymi godzinami pracy. Ta ulepszona obsługa może zostać rozszerzona na inne funkcje, w zależności od potrzeb. „Know-me” definiuje się jako wiedzę na temat kontekstu biznesowego i środowiska klienta, która pozwala na szybsze łagodzenie zdarzeń i poprawę ogólnego doświadczenia klienta w zakresie wsparcia technicznego Azure.</li> </ul> <p><b>Wymagania wstępne i założenia</b></p> <p>Oprócz wymogów i założeń przedstawionych w Zleceniu pracy klienta świadczenie przez Microsoft Usług określonych w niniejszym Załączniku podlega następującym wymogom i założeniom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Świadczenie usług AED przez Microsoft jest uzależnione od współpracy z klientem, aktywnego uczestnictwa i terminowej realizacji przydzielonych obowiązków.</li> <li>○ Klient będzie utrzymywać aktywny plan usług wsparcia technicznego Microsoft Enterprise i umowę o usługę Azure Rapid Response przez cały okres obowiązywania niniejszego Załącznika.</li> </ul> <p><b>Funkcje usług i realizacja</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wszystkie funkcje są dostępne wyłącznie w języku angielskim.</li> <li>○ Funkcje będą realizowane zdalnie, chyba że uzgodniono inaczej na piśmie. W przypadku wizyt, które zostały wspólnie uzgodnione ale nie były opłacone z góry, Microsoft wystawi klientowi fakturę za uzasadnione ekonomicznie koszty podróży i pobytu.</li> </ul> <p><b>Ograniczenia i wykluczenia usług</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jeśli zdarzenie nie dotyczy jedynie organizacji klienta, ale wpływa na większą część środowiska Azure, inżynierzy</li> </ul>	

Usługa	Planowanie
<p>serwisowi nie będą w stanie nadać priorytetu przywróceniu usługi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zakres AED nie obejmuje technologii lokalnych, urządzeń użytkownika, oprogramowania klienckiego Microsoft ani technologii identyfikacji i uwierzytelniania.</li> </ul> <p><b>Zgodność i zakres usług</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Warunkiem realizacji Usług AED na rzecz klienta zgodnie z opisem w niniejszym Załączniku jest przestrzeganie przez klienta postanowień zawartych w Zleceniu pracy i niniejszym Załączniku.</li> <li>○ Usługi AED mają na celu wsparcie klienta w korzystaniu z Zarejestrowanych Subskrypcji. Microsoft będzie świadczyć te Usługi wyłącznie do wewnętrznych celów biznesowych klienta. Microsoft nie będzie świadczyć tych Usług klientom klienta.</li> <li>○ Nie będziemy zapewniać wsparcia w odniesieniu do jakiegokolwiek kodu nie pochodzącego od Microsoft lub kodu dostosowanego przez Microsoft, klienta lub dostawcę zewnętrznego.</li> </ul> <p><b>*Tabela w Załączniku B przedstawia funkcje i opłaty dla różnych typów klientów.</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reagowanie przez firmę Microsoft na incydenty związane z cyberbezpieczeństwem (MSCIR)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reagowanie przez firmę Microsoft na incydenty związane z cyberbezpieczeństwem („MSCIR”): Zapewnia globalne badanie i wskazówki, które ułatwiają ocenę zakresu cyberataków, budowanie odporności i ochronę przed potencjalnymi atakami cybernetycznymi. Usługi te pomagają zmniejszyć ryzyko ukierunkowanych cyberataków i lepiej ograniczyć ryzyko szkody spowodowane kryzysem bezpieczeństwa. MSCIR należy zakupić jako oddzielny dodatek do istniejącej umowy Unified Support Agreement, ponieważ nie jest on częścią podstawowego pakietu Unified Enterprise. W momencie wystąpienia incydentu firma Microsoft skontaktuje się z klientem w celu zdefiniowania konkretnego zakresu działania w celu rozwiązania problemu cyberataku i zarządzania nim. W pewnych pilnych okolicznościach klient może zażądać i upoważnić Microsoft do rozpoczęcia świadczenia usług MSCIR przed zakupem lub określeniem zakresu usługi MSCIR („Umowa MSCIR”). Niezależnie od wszelkich przeciwnych</li> </ul> </li> </ul>	+



Usługa	Planowanie
<p>postanowień, jeśli klient upoważnia firmę Microsoft do rozpoczęcia pracy przed zawarciem Umowy MSCIR, klient (a) zobowiązuje się, że podejmie wszelkie działania, które są zasadnie niezbędne do zawarcia Umowy MSCIR tak szybko, jak to praktycznie możliwe, (b) zgadza się, że ponosi pełną odpowiedzialność i zobowiązuje się zapłacić za usługi świadczone przed zawarciem Umowy MSCIR zgodnie z fakturą wystawioną przez Microsoft, oraz (c) zgadza się, że Microsoft nie ponosi odpowiedzialności za żadne działania lub zaniechania związane z autoryzowanymi pracami, które mają miejsce przed podpisaniem, a klient ponosi wszelkie powiązane ryzyko. Dodatkowe informacje dotyczące współpracy w ramach MSCIR (np. ceny i zakres prac) lub informacje dotyczące proaktywnych ofert można uzyskać za pośrednictwem Kierownika ds. satysfakcji klienta (CSAM).</p>	

+ - *Dodatkowa usługa, którą można zakupić.*

+<sup>1</sup> - *Dodatkowa usługa, którą można zakupić w ograniczonej ilości.*

## 2.5 Wsparcie dla wielu krajów

Przegląd usług pomocy technicznej dla wielu krajów

Nasze wsparcie dla wielu krajów oferuje pomoc w różnych lokalizacjach wsparcia, zgodnie z odpowiednimi zamówieniami. Oto zestawienie struktury wsparcia dla wielu krajów:

- **Host:** Odnosi się to do lokalizacji pomocy technicznej, w której zarejestrowano się w ujednoliconej bazie pomocy technicznej za pośrednictwem zamówienia.
- **Downstream:** Jest to lokalizacja pomocy technicznej określona w zamówieniu, oddzielona od lokalizacji hosta, w której klient może kwalifikować się do korzystania z usług pomocy technicznej Microsoft Unified Enterprise na podstawie zakupionych usług dla tej lokalizacji.

## Sposób zakupu

W tym dokumencie przedstawiono dostępne usługi pomocy technicznej dla wielu krajów. Konkretnie usługi i ich ilości, jeśli ma to zastosowanie, zostaną wyszczególnione w powiązonym zamówieniu według lokalizacji pomocy technicznej.

Usługi opisane w niniejszym dokumencie mogą być dostarczane do wyznaczonych przez klienta lokalizacji wsparcia zgodnie z zamówieniem hosta oraz, w stosownych przypadkach, przydzielone przez hosta. Jest to część umowy z Microsoft Unified Enterprise Support, z następującymi modyfikacjami:

- **Usługi pakietu bazowego:** O ile nie zaznaczono inaczej, Usługi pakietu bazowego (oznaczone symbolem „✓”) będą dostępne dla wyznaczonych lokalizacji objętych usługami wsparcia lub w zależności od lokalizacji objętych usługami wsparcia przez hosta w zamówieniu hosta.
- **Usługi reaktywne:** Usługi te mogą być świadczone zdalnie do lokalizacji, w tym do hosta i poza nim.

Dostępność usług opcjonalnych (oznaczonych znakiem „+” w tabelach pomocy technicznej powyżej) jest następująca:

- **Usługi proaktywne:**
  - Klient może otrzymywać określone Usługi proaktywne, których ilość będzie podana w jego Zamówieniu i dostępna w lokalizacjach objętych usługami wsparcia wyznaczonych w Zamówieniu.
  - Usługi proaktywne dla lokalizacji wyjątku podatkowego zostaną określone w zamówieniu dla tej dalszej umowy.
  - **Doradca ds. wsparcia technologicznego (STA):** Usługi STA będą dostępne w lokalizacjach objętych usługami wsparcia wyznaczonych w zamówieniu.
- **Usługi konserwacyjne – Analiza głównych przyczyn:** Zakupione usługi będą dostępne dla pracowników w wyznaczonych lokalizacjach objętych usługami wsparcia.
- **Rozszerzone rozwiązania:** Wszystkie rozszerzone rozwiązania można zakupić do użytku w lokalizacjach wsparcia hosta lub downstream, w zależności od dostępności. Mogą obowiązywać inne ograniczenia.
- **Inne zakupione usługi wsparcia:** Będą one dostępne w Lokalizacjach Pomocy Technicznej wskazanych w zamówieniu.

## Dodatkowe warunki świadczenia usług wsparcia w wielu krajach

Oprócz warunków określonych w niniejszym dokumencie i zamówieniu klienta, świadczenie naszych usług opiera się na następujących warunkach wstępnych i założeniach:

- **Zdalne usługi proaktywne:** Możemy zezwolić pracownikom w niewyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia na uczestnictwo w zdalnych usługach proaktywnych, które zostały zakupione dla lokalizacji objętej usługami wsparcia hosta lub downstream i wskazane w zamówieniu. Firma Microsoft zastrzega sobie prawo do zezwolenia na takie uczestnictwo.
- **Proaktywna wymiana środków:** Środki na usługi proaktywne mogą być wymieniane tylko pomiędzy lokalizacjami objętymi usługami wsparcia Host i Downstream wymienionymi na Zamówieniu, z zastrzeżeniem wskazanych wyjątków. Wszystkie wymiany zostaną przeprowadzone w oparciu o ten bieżący waluty i stawki dla środków na usługi proaktywne w odpowiednich lokalizacjach objętych usługami wsparcia. Aktualne stawki może przekazać przedstawiciel Microsoft. Wszelkie wymiany skutkujące Środkami na Usługi Aktywne o wartościach ułamkowych

zostaną zaokrąglone w górę do najbliższej jednostki. Środki na Usługi Aktywne nie mogą być wymieniane z krajami stanowiącymi wyjątek.

- **Zobowiązania podatkowe:** Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie zobowiązania podatkowe wynikające z dystrybucji lub wymiany nabytych usług wsparcia pomiędzy lokalizacjami objętymi usługami wsparcia hosta i downstream.
- **Zmiany lub wymiany usługi:** Zmiany lub wymiany usług przeprowadzone w trakcie obowiązywania zamówienia mogą wymagać pisemnej zgody.
- **Ujednoczony system rozliczeń i fakturowanie dzielone:** Funkcje te mają na celu zapewnienie naszym klientom większej elastyczności, wygody i kontroli nad ich transakcjami. Nasz ujednoczony system rozliczeniowy zwiększa wydajność i dokładność procesu fakturowania i opodatkowania. Tymczasem nasza funkcja podzielonego fakturowania umożliwia podzielenie transakcji na wiele faktur w oparciu o różne kryteria, takie jak rodzaj produktu, data dostawy lub lokalizacja klienta.

## 2.6 Dodatkowe warunki

### Wymagania wstępne i założenia dotyczące ujednoczonych usług pomocy technicznej

Ujednoczone usługi wsparcia są świadczone na podstawie następujących wymagań wstępnych i założeń:

- **Usługi reaktywne pakietu bazowego:** Usługi te są świadczone zdalnie do lokalizacji wyznaczonych przez użytkownika osób kontaktowych ds. pomocy technicznej. Wszystkie inne usługi będą świadczone zdalnie w lokalizacjach wskazanych przez klienta lub określonych w Zamówieniu, chyba że postanowiono inaczej na piśmie.
- **Język świadczonych usług:** Usługi reaktywne z Pakietu podstawowego świadczone są w języku angielskim, a tam gdzie jest to możliwe, dostarczane w lokalnym języku używanym przez Klienta. Wszystkie inne usługi będą świadczone w języku używanym przez Microsoft w tej lokalizacji, w której Microsoft świadczy usługi, lub w języku angielskim, chyba że Klient i Microsoft wspólnie postanowią inaczej na piśmie.
- **Obsługiwane produkty** Zapewniamy pomoc techniczną dla wszystkich wersji ogólnie dostępnego na rynku oprogramowania firmy Microsoft i produktów usług online zakupionych przez klienta. Jest to oparte na zadeklarowanych rejestracjach licencji i umowach i/lub identyfikatorze konta rozliczeniowego w Załączniku A do zamówienia klienta i jest określone w Postanowieniach dotyczących produktów, publikowanych od czasu do czasu przez Microsoft.
- **Produkty pilotażowe, wersje wstępne i produkty beta:** Usługi pomocy technicznej mogą od czasu do czasu obejmować wersję zapoznawczą, wersję beta lub inne usługi pilotażowe oferowane przez Microsoft do opcjonalnej oceny (każda z nich zwana dalej „Programem Pilotażowym”). Udział klienta w programie pilotażowym ma charakter fakultatywny i jest świadczony zgodnie z postanowieniami dotyczącymi Usług Profesjonalnych zawartymi w Postanowieniach dotyczących Produktów Microsoft, które są już włączone do Umowy Klienta, oraz z zastrzeżeniem wszelkich dodatkowych postanowień mających zastosowanie do Programów Pilotażowych. Nie wszystkie programy pilotażowe dostępne we wszystkich lokalizacjach.
- **Wykorzystanie usługi:** Klient traci prawo do korzystania z wszystkich usług, w tym z dodatkowych usług nabytych w ramach i w trakcie obowiązywania Zamówienia na usługi wsparcia, w przypadku niewykorzystania takich usług przez okres obowiązywania odpowiednich zamówień.
- **Planowanie usług:** Ustalanie harmonogramu usług jest uzależnione od dostępności zasobów, a warsztaty mogą zostać anulowane w przypadku niespełnienia wymagań w zakresie minimalnych poziomów rejestracji.

- **Zdalny dostęp:** Microsoft może uzyskać zdalny dostęp do systemu Klienta w celu dokonania analizy problemów na żądanie Klienta. Personel Microsoft uzyska dostęp wyłącznie do systemów wybranych przez Klienta. W celu skorzystania ze zdalnej pomocy, Klient zapewni Microsoft odpowiedni dostęp i niezbędny sprzęt.
- **Dane klienta:** Świadczenie niektórych usług może wymagać od Microsoft przechowywania i przetwarzania danych Klienta oraz uzyskiwania do nich dostępu. W takich przypadkach wykorzystywane są technologie zatwierdzone przez Microsoft, które są zgodne z naszymi zasadami i procesami w dziedzinie ochrony danych. Jeśli Klient zwróci się do Microsoft o wykorzystywanie technologii niezatwierdzonych przez Microsoft, Klient potwierdza, że ponosi wyłączną odpowiedzialność za integralność i bezpieczeństwo danych Klienta oraz że Microsoft nie ponosi żadnej odpowiedzialności w związku z wykorzystywaniem technologii niezatwierdzonych przez Microsoft.
- **Zasady dotyczące anulowania:** Jeśli klient chce zrezygnować z uprzednio zaplanowanej usługi, musi ją anulować z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem w celu uzyskania pełnego zwrotu kosztów, jeśli ma to zastosowanie. Anulowanie z wyprzedzeniem od 6 do 13 dni wiąże się z opłatą w wysokości 50% kosztów usługi. Anulowanie dokonane 5 lub mniej dni przed będzie wiązało się z poniesieniem pełnego kosztu (100%) tej usługi.
- **Dodatkowe usługi** W razie zakupu dodatkowych usług możemy wymagać włączenia opcji zarządzania powodzeniem i świadczeniem usług w celu ułatwienia procesu ich świadczenia. Nie wszystkie usługi dodatkowe mogą być dostępne w kraju Klienta. W celu uzyskania dokładnych informacji należy skontaktować się ze specjalistą ds. wsparcia.
- **Wymiana usługi:** Jeśli klient zamówił jeden rodzaj usług i chce wymienić go na inny, może przeznaczyć odpowiednią wartość na realizację innej usługi, jeżeli jest to możliwe i jeżeli zostało to uzgodnione z zasobem ds. świadczenia usług klienta.
- **Dostęp do kodu:** Klient wyraża zgodę na udostępnianie nam wyłącznie takiego kodu niepochodzącego od Microsoft, który stanowi własność klienta. Usługi te mogą obejmować materiały do odbioru w ramach usług, porady i wskazówki związane z kodem należącym do klienta lub Microsoft, lub bezpośrednie świadczenie innych usług pomocy technicznej.
- **Usługi reaktywne:** W przypadku świadczenia Usług Reaktywnych Microsoft nie udostępnia kodu innego niż kod przykładowy. Klient przyjmuje na siebie wszelkie ryzyko związane z wdrażaniem jakiegokolwiek kodu dostarczonego przez firmę Microsoft w ramach świadczenia usług wsparcia technicznego i ponosi odpowiedzialność za wszelkie testy, inspekcje, kontrole jakości, zgodność z przepisami prawa, regulacjami lub normami, konserwację, wdrażanie i inne praktyki związane z kodem dostarczonym przez firmę Microsoft w ramach świadczenia usług wsparcia technicznego w całości lub w części, w środowisku Microsoft klienta lub w jakimkolwiek innym wdrożeniu.
- **Wymagania platformy:** W odniesieniu do zakupionych usług mogą obowiązywać minimalne wymagania dotyczące platformy.
- **Świadczenie usługi:** Usługi mogą nie być świadczone na rzecz klientów Klienta. W przypadku wizyt, które zostały wspólnie uzgodnione i nie były opłacone z góry, Microsoft wystawi Klientowi fakturę za uzasadnione ekonomicznie koszty podróży i pobytu.
- **Usługi wsparcia GitHub:** Są one świadczone przez GitHub, Inc., spółkę zależną w całości należącą do firmy Microsoft Corporation. Niezależnie od wszelkich innych postanowień w zamówieniu klienta Polityka prywatności GitHub oraz Załącznik dotyczący ochrony danych GitHub i Załącznik dot. bezpieczeństwa będą mieć zastosowanie do zamówienia usług wsparcia GitHub przez klienta.
- **Komunikacja z użytkownikiem:** Klient zgadza się, że możemy wysyłać jego użytkownikom informacje dotyczące produktów i funkcji na aktualny i aktywny firmowy adres e-mail za pośrednictwem materiałów określanych jako aktualizacje zabezpieczeń, biuletyny, blogi,

informacje dotyczące bezpieczeństwa, komunikaty serwisowe i podobną dokumentację. Użytkownicy klienta będą mieli odpowiedni mechanizm rezygnacji z otrzymywania takich komunikatów.

- **Dodatkowe wymagania wstępne i założenia:** Mogą one być określone w odpowiednich Załącznikach.

## 2.7 Obowiązki klienta

### Obowiązki klienta:

Oprócz tych określonych we wszelkich stosownych załącznikach, klient ma następujące obowiązki. Niezastosowanie się do tego może spowodować opóźnienia w świadczeniu usług:

- **Administrator usług wsparcia:** Klient wytypuje wyznaczonego administratora usług pomocy technicznej, który będzie kierował zespołem klienta i zarządzał wszystkimi działaniami związanymi z pomocą techniczną, w tym wewnętrznymi procesami przesyłania do nas wniosków o incydenty związane z pomocą techniczną.
- **Usług pomocy technicznej dla wielu krajów** Jeśli klient wykupi usługi pomocy technicznej dla wielu krajów, klient wyznaczy administratora usług pomocy technicznej dla swojej lokalizacji pomocy hosta. Osoba ta będzie kierować lokalnym zespołem i zarządzać wszystkimi lokalnymi działaniami w zakresie pomocy technicznej, w tym wewnętrznymi procesami przesyłania do nas zgłoszeń incydentów związanych z pomocą techniczną. Ponadto Klient może wyznaczyć administratora usług pomocy technicznej w innych lokalizacjach objętych usługami wsparcia.
- **Osoby kontaktowe dla wsparcia reaktywnego:** W zależności od zapotrzebowania klient może wyznaczyć konkretne osoby kontaktowe ds. reaktywnej pomocy technicznej, które będą tworzyć zgłoszenia pomocy technicznej za pośrednictwem witryny pomocy technicznej Microsoft lub telefonicznie. Administratorzy usług Klienta w chmurze mogą również przysyłać zgłoszenia pomocy technicznej dotyczące usług w chmurze za pośrednictwem właściwych portali pomocy technicznej.
- **Żądania wsparcia w zakresie usług online:** Administratorzy chmury muszą przysyłać wnioski o pomoc techniczną dla usług online za pośrednictwem odpowiedniego portalu pomocy technicznej dotyczącej usług online.
- **Przesyłanie zlecenia serwisowego:** Przesyłając zgłoszenie serwisowe, osoby kontaktowe ds. pomocy technicznej powinny mieć podstawową wiedzę na temat problemu i umiejętność jego odtworzenia. Pomoże to firmie Microsoft w diagnozowaniu i klasyfikowaniu problemu. Te osoby kontaktowe powinny również mieć wiedzę na temat produktów Microsoft objętych pomocą techniczną oraz środowiska Microsoft klienta, pomóc w rozwiązaniu problemów systemowych oraz udzielić Microsoft pomocy podczas analizy i rozwiązywania problemu, którego dotyczy zgłoszenie.
- **Wykrywanie i rozwiązywanie problemów:** Wysyłając zgłoszenie serwisowe kontaktowa ds. pomocy technicznej, osoba kontaktowa ds. reaktywnego wsparcia może wymagać wykonania przez klienta czynności związanych z ustaleniem i rozwiązaniem problemu. Takie czynności mogą polegać na śledzeniu pracy sieci, wychwyceniu komunikatów o błędach, zebraniu informacji o konfiguracji, zmianie konfiguracji produktu, instalowaniu nowych wersji lub elementów oprogramowania albo na modyfikowaniu procesów.
- **Planowanie usługi:** Klient zgadza się współpracować z nami w celu planowania korzystania z usług, na podstawie zakupionych usług.

- **Aktualizacje osób kontaktowych:** Klient zgadza się powiadamiać nas o wszelkich zmianach określenia kontaktowych wskazanych w zamówieniu.
- **Zarządzanie danymi:** Klient jest odpowiedzialny za tworzenie kopii zapasowych swoich danych oraz za odtwarzanie plików utraconych lub zmienionych z powodu katastrofalnych awarii. Klient musi także wdrożyć niezbędne procedury, aby zapewnić integralność i bezpieczeństwo swojego oprogramowania i danych.
- **Informacje zwrotne:** Tam, gdzie to możliwe, klient zgadza się odpowiadać na ankiety satysfakcji klienta, które możemy okresowo przeprowadzać w odniesieniu do usług.
- **Wydatki:** Klient pokrywa wszelkie wydatki, w tym koszty podróży i zakwaterowania, poniesione przez pracowników i podwykonawców Klienta.
- **Dodatkowe obowiązki:** Osoba odpowiedzialna za świadczenie usług może poprosić klienta o wypełnienie innych obowiązków związanych z zakupioną usługą.
- **Usługi w chmurze:** Korzystając z usług w chmurze jako części niniejszej pomocy technicznej, klient musi zakupić lub posiadać istniejącą subskrypcję lub plan taryfowy na odpowiednią usługę online.
- **Zlecenia dotyczące usług proaktywnych:** Klient wyraża zgodę na przesyłanie zleceń usług proaktywnych oraz rozszerzonych rozwiązań wraz z wszelkimi niezbędnymi lub stosownymi danymi nie później niż 60 dni przed datą wygaśnięcia właściwego zamówienia.
- **Dostęp:** Klient zgadza się zapewnić naszemu zespołowi świadczącemu usługi na miejscu rozsądny dostęp do telefonu i szybkiego Internetu, a także dostęp do swoich wewnętrznych systemów i narzędzi diagnostycznych, jeśli ma to zastosowanie.

## **Załącznik A: Zestawienie rodzajów ważności**

Niniejszy załącznik zawiera zestawienia, które zapewniają wizualną reprezentację rodzajów i poziomów ważności incydentów. Uwaga: te zestawienia mają charakter uzupełniający i mają na celu dostarczenie dodatkowych informacji na temat poziomów ważności incydentów. Powinny one być używane w połączeniu z tekstem głównym, aby zapewnić kompleksowe zrozumienie tematu.

## Wsparcie reakcyjne – Rodzaje ważności incydentu

Aby uzyskać pomoc techniczną dotyczącą rozwiązywania problemów, zapoznaj się z sytuacjami ważności w poniższej tabeli:

Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<p><b>Waga problemu 1</b></p> <p>Wyłączenie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:</p> <p>Zagrożony biznes. Całkowita utrata aplikacji lub rozwiązania o krytycznym znaczeniu.</p> <p>Wymagana natychmiastowa pomoc</p>	<p>Elementy Azure<sup>1</sup> – Pierwsza odpowiedź na wezwanie najpóźniej w ciągu 15 minut</p> <p>Wszystkie inne produkty i usługi – pierwsza odpowiedź na wezwanie najpóźniej w ciągu godziny</p> <p>Pracownik ds. sytuacji krytycznych<sup>2</sup> wyznaczony</p> <p>Praca w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu<sup>3</sup></p> <p>Błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów produktowych</p> <p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne</p>	<p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Klienta na naszą prośbę</p> <p>Przydzielenie odpowiednich zasobów w celu zapewnienia pomocy w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu<sup>3</sup></p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p> <p>Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu</p>
<p><b>Waga problemu A</b></p> <p>Spowolnione działanie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:</p> <p>Znacząca utrata lub obniżenie jakości usług</p> <p>Wymagana pomoc w ciągu 1 godziny</p>	<p>Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 1 godzina</p> <p>Nadzór nad sytuacją krytyczną<sup>2</sup></p> <p>Praca w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu<sup>2</sup></p>	<p>Przydzielenie odpowiednich zasobów w celu zapewnienia pomocy w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu<sup>3</sup></p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p> <p>Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu</p>
<p><b>Waga problemu B</b></p> <p>Umiarkowany wpływ na działalność:</p> <p>Umiarkowana utrata lub obniżenie jakości usług, jednakże praca może być</p>	<p>Pierwsza odpowiedź na wezwanie w czasie nie dłuższym niż 2 godziny</p> <p>Prace realizowane wyłącznie w godzinach roboczych<sup>4</sup></p>	<p>Przydzielenie odpowiednich zasobów w celu dostosowania się do poziomu pracy Microsoft</p> <p>Powiadomienie i reakcja władz kontrolujących zmiany w ciągu 4 godzin roboczych</p>



Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
kontynuowana mimo zakłóceń Wymagana pomoc w ciągu 2 godzin roboczych <sup>4</sup>		Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu
<b>Waga problemu C</b> Mały wpływ na działalność: Działalność w głównej mierze prowadzona, z niewielkim zakłóceniem usług lub bez zakłóceń Wymagana pomoc w ciągu 4 godzin roboczych <sup>4</sup>	Pierwsza odpowiedź na wezwanie w czasie nie dłuższym niż 4 godziny Prace realizowane wyłącznie w godzinach roboczych <sup>4</sup>	Podanie dokładnych informacji kontaktowych dotyczących osoby odpowiedzialnej za rozwiązanie problemu Reakcja w ciągu 24 godzin Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu

<sup>1</sup> Podany czas odpowiedzi dla elementów Azure nie obejmuje usług Azure StorSimple, GitHub AE, Usług komunikacyjnych Azure ani Zarządzania rozliczeniami i subskrypcjami.

<sup>2</sup> Pracownik ds. sytuacji krytycznych zapewnia szybkie rozwiązanie problemów przez zarządzanie sprawą, eskalację, przydzielanie zasobów i koordynację.

<sup>3</sup> Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może obniżyć poziom wagi tego problemu.

<sup>4</sup> Godziny robocze to najczęściej godziny od 9:00 do 17:30 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy. Godziny robocze mogą różnić się nieznacznie w zależności od lokalizacji Klienta.

## Ujednolicona rozszerzona reakcja – rodzaje ważności incydentu

Aby uzyskać pomoc techniczną dotyczącą rozwiązywania problemów, zapoznaj się z sytuacjami ważności w poniższej tabeli:

Ujednolicona, rozszerzona reakcja – waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<b>Waga problemu 1</b>	Elementy Azure <sup>1</sup> –	Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Klienta na naszą prośbę
Wyłączenie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:	Pierwsza odpowiedź na wezwanie najpóźniej w ciągu 15 minut	
Zagrożony biznes. Całkowita utrata aplikacji lub rozwiązania o krytycznym znaczeniu.	Wszystkie inne produkty i usługi – pierwsza odpowiedź na wezwanie najpóźniej w ciągu 30 minut	Przydzielenie odpowiednich zasobów w celu zapewnienia pomocy w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu <sup>3</sup>
Wymagana natychmiastowa pomoc	Starszy menedżer ds. incydentów <sup>2</sup> automatycznie przypisany	Szybkie powiadomienie i reakcja
	Praca w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu <sup>3</sup>	Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu
	Błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów produktowych	
	Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne	
<b>Waga problemu A</b>	Pierwsza odpowiedź na wezwanie w czasie nie dłuższym niż 30 minut	Przydzielenie odpowiednich zasobów w celu zapewnienia pomocy w systemie 24

Spowolnione działanie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:	Starszy kierownik ds. incydentów automatycznie <sup>2</sup> przypisany	godziny przez 7 dni w tygodniu <sup>3</sup>
Znacząca utrata lub obniżenie jakości usług	Praca w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu <sup>2</sup>	Szybkie powiadomienie i reakcja
Wymagana pomoc w ciągu 30 minut		Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu

<sup>1</sup> Podany czas odpowiedzi w przypadku składników Azure klienta nie obejmuje US Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh ani Universal Print.

<sup>2</sup> Zasoby ulepszonego zarządzania incydentami zapewniają szybkie rozwiązanie problemów przez zakontraktowanie sprawy, eskalację, przydzielanie zasobów i koordynację.

<sup>3</sup> Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może obniżyć poziom wagi tego problemu.

### Szybka reakcja– rodzaje ważności incydentu

Aby uzyskać pomoc techniczną dotyczącą rozwiązywania problemów, należy zapoznać się z sytuacjami ważności w poniższej tabeli:

Waga problemu i sytuacja wymagająca usługi Szybkiego Reagowania	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<p><b>Waga problemu 1</b></p> <p>Wyłączenie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:</p> <p>Zagrożony biznes. Całkowita utrata aplikacji lub rozwiązania o krytycznym znaczeniu</p> <p>Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można kontynuować pracy</p> <p>Wymagana pomoc w ciągu 15 minut</p>	<p>Pierwsza odpowiedź na wezwanie w czasie nie dłuższym niż 15 minut</p> <p>Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu<sup>1</sup></p> <p>Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów ds. usług w chmurze</p>	<p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Klienta na naszą prośbę</p> <p>Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu<sup>1</sup></p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p>

Waga problemu i sytuacja wymagająca usługi Szybkiego Reagowania	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<p><b>Waga problemu A</b></p> <p>Spowolnione działanie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:</p> <p>Znacząca utrata lub obniżenie jakości usług</p>	<p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne</p>	

<sup>1</sup> Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może zmienić tryb pracy z systemu całodobowego

<sup>2</sup> Wsparcie Techniczne w zakresie usług Szybkiego Reagowania jest dostępne w języku angielskim i japońskim.

## Zarządzanie zdarzeniami Azure – rodzaje ważności incydentów

W przypadku usług chmurowych Azure, w trakcie zdarzenia wnioski o usługi związane z incydentami dotyczące zdarzenia należy zgłaszać za pośrednictwem portalu Microsoft Azure, uwzględniając AEM w opisie przypadku.

Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<p><b>Waga problemu 1</b></p> <p>Wyłączenie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:</p> <p>Zagrożony biznes. Całkowita utrata aplikacji lub rozwiązania o krytycznym znaczeniu</p> <p>Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można kontynuować pracy</p>	<p>Pierwsza odpowiedź na wezwanie w ciągu 15 minut lub krócej i szybka eskalacja w ramach Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Zasób ds. Sytuacji Krytycznych przydzielony w czasie nie dłuższym niż 30 minut.</p> <p>Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu<sup>1</sup></p> <p>Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft i</p>	<p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Klienta na naszą prośbę</p> <p>Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu<sup>1</sup></p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p>

<p>Wymagana pomoc w ciągu 15 minut</p>	<p>błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów produktowych</p> <p>Zaangażowanie inżynierów wsparcia, którzy posiadają wiedzę na temat konfiguracji rozwiązania. Tam, gdzie ma to zastosowanie, inżynierowie ci mogą pomóc i usprawnić proces zarządzania incydentami</p>	
<p><b>Waga problemu A</b></p> <p>Spowolnione działanie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:</p> <p>Znacząca utrata lub obniżenie jakości usług</p>	<p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne</p>	

<sup>1</sup> Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może zmienić tryb pracy z systemu całodobowego.

<sup>2</sup> Wsparcie Techniczne w zakresie AEM jest dostępne tylko w języku angielskim.

Microsoft przedstawi podsumowanie po zdarzeniu wszystkich spraw otwartych w oknie wsparcia reaktywnego i zapewni ich rozwiązanie.

## Załącznik B: Usługi zarządzania sukcesem

Niniejszy załącznik zawiera zestawienia, które stanowią wizualną reprezentację filarów, działań i wyników usług zarządzania sukcesem.

[Usługi zarządzania sukcesem](#)

- Usługi zarządzania sukcesem są uwzględnione w umowie z klientem, o ile nie stwierdzono inaczej w niniejszym dokumencie lub w zamówieniu.
- Usługi zarządzania sukcesem są świadczone cyfrowo i przez kierowników ds. satysfakcji klienta.
- Zasoby te mogą działać zdalnie lub na miejscu w lokalizacji klienta i będą współpracować z klientem w celu realizacji następujących działań:

Filary	Ćwiczenia	Opis ćwiczenia
<p><b>Stan rozwiązania:</b> Celem jest pomoc w maksymalnym wykorzystaniu inwestycji w chmurę firmy Microsoft przez zapewnienie, że są one w dobrej kondycji, zoptymalizowane i odporne. Za pośrednictwem naszego Customer Health Program Management współpracujemy z klientem w celu zaplanowania i wdrożenia akcji i zaleceń, które poprawią kondycję operacyjną rozwiązań klienta w chmurze firmy Microsoft.</p> <p>Korzystamy z naszej wiedzy w zakresie zarządzania problemami, aby pomóc klientowi identyfikować i rozwiązywać powtarzające się problemy, które wpływają na wydajność i niezawodność chmury. Pomagamy również w przygotowaniu się na wypadek katastrofy, przeprowadzając regularne działania, które pomogą klientowi przygotować się na poważne incydenty i przestoje, które mogą zakłócić działalność firmy klienta.</p> <p>Ponadto sugerujemy zaangażowanie nas w przegląd odporności i bezpieczeństwa, aby pomóc klientowi zidentyfikować i wykorzystać możliwości poprawy odporności i bezpieczeństwa krytycznych funkcji biznesowych, które opierają się na chmurze.</p>	Zarządzanie programem kondycji klienta	Poprawa i przyspieszenie uzyskania dobrej kondycji klienta, koncentrując się na uproszczeniu i doskonałości operacyjnej.
	Zarządzanie problemami	Identyfikowanie krytycznych problemów i reagowanie na nie, tworzenie i/lub generowanie szczegółowych informacji, zalecanie odpowiednich środków zaradczych
	Proaktywna odporność	Zwiększenie odporności, czyli zdolności systemu do wytrzymywania awarii i szybkiego przywracania pracy, minimalizując wpływ na klientów i wyniki biznesowe
	Proaktywne zabezpieczenia	Poprawa bezpieczeństwa i zgodności dzięki wdrożeniu rozwiązań zabezpieczających firmy Microsoft.
	Gotowość na wypadek katastrofy	Upewnienie się, że klienci są przygotowani na kryzys i orkiestracja zespołu Microsoft
<p><b>Przyjęcie i planowanie:</b> Pomagamy w planowaniu i wdrażaniu technologii chmurowych, które przekształcają organizację klienta. Świadczymy usługi zarządzania programami sukcesu, które pomogą klientowi osiągnąć cele technologiczne i biznesowe. Pomagamy przyspieszyć wdrażanie, adaptację i realizację wartości technologii chmurowych Microsoft.</p> <p>Pomagamy również poprawić kondycję inwestycji w chmurę firmy Microsoft za pośrednictwem usług zarządzania programami kondycji klientów. Pomożemy klientowi zidentyfikować możliwości zmniejszenia wydatków na chmurę i oprogramowanie dzięki usługom optymalizacji technologii.</p> <p>Na bieżąco informujemy klienta o ważnych aktualizacjach produktów, zabezpieczeń, usług i funkcji za pomocą aktualizacji technologii i zabezpieczeń. Poprowadzimy klienta i pomożemy mu rozwiązać problemy związane z technologią wycofaną z eksploatacji za pośrednictwem usług zarządzania cyklem życia.</p>	Zarządzanie programem sukcesu	Zarządzanie relacjami i ciągła orkiestracja bieżącego planowania klientów, dopasowywanie i walidacja wyników/wartości klientów zgodnie z planami sukcesu klienta.
	Optymalizacja technologii	Maksymalizacja inwestycji klientów dzięki optymalizacji chmury
	Aktualizacje technologii i zabezpieczeń	Inwestycje i infrastruktura w chmurze są stale aktualizowane do najnowszych wydanych aktualizacji
	Usługi zarządzania cyklem życia	Zapewnienie, aby klienci mieli aktualny plan zarządzania cyklem życia

**Partnerstwo wykonawcze:** Współpracujemy z klientem jako partnerzy, dzieląc się odpowiedzialnością i korzyściami z inwestycji w firmę Microsoft. Budujemy silne więzi między kadrą kierowniczą klienta a naszymi zasobami, dzięki czemu możemy zrozumieć cele klienta oraz wspierać programy sukcesu klienta. Oferujemy usługi, które pomagają zaplanować i dostarczyć konkretne wyniki, korzystając z technologii chmurowych Microsoft. Pomagamy klientowi szybciej rozpocząć pracę, w pełni wykorzystać możliwości rozwiązań chmurowych i uzyskać większą wartość od firmy Microsoft.

Zarządzanie relacjami z klientami

Płynna, udana relacja między klientem a firmą Microsoft

© 2024 Microsoft Corporation. Wszelkie prawa zastrzeżone. Jakiegokolwiek rozpowszechnianie niniejszych materiałów lub korzystanie z nich bez uzyskania wcześniejszej zgody Microsoft Corp. jest surowo zabronione.

Microsoft i Windows to zastrzeżone znaki towarowe Microsoft Corporation w Stanach Zjednoczonych oraz/lub innych krajach.

Nazwy odpowiednich firm oraz produktów wymienionych w niniejszym dokumencie mogą być znakami towarowymi odpowiednich właścicieli.