

Opis usług wsparcia Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

styczeń 2025 r.

Spis treści

1	Informacje na temat tego dokumentu	3
2	Usługi na rzecz sukcesu i wsparcia klienta.....	4
2.1	Sposób zakupu	4
2.2	Dodatek Flex.....	5
2.3	Opis usług Microsoft Unified Enterprise Support Services.....	5
2.4	Mission Critical Services.....	15
2.5	Rozszerzone rozwiązania.....	24
2.6	Program Unified dla wielu krajów.....	31
Wstęp.....		31
Omówienie struktury programu		31
Dodatkowe warunki świadczenia usług w wielu krajach		32
2.7	Dodatkowe warunki.....	33
Załącznik A:	Zestawienie rodzajów ważności.....	38
Załącznik B:	Usługi zarządzania sukcesem.....	46

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 technologią 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, Mission Critical Services 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.
- **Mission Critical Services:** Połączenie proaktywnych i reaktywnych usług obejmujących określone obciążenie, zdarzenie lub produktu Microsoft, które można dodać do pakietu bazowego zależnie od potrzeb.
- **Rozszerzone rozwiązania:** Obejmują wnikliwie 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
Pakiet bazowy	Połączenie usług proaktywnych, reaktywnych, powodzenia oraz usług z zakresu zarządzania świadczeniem usług, które obsługują produkty Microsoft lub Usługi Online używane w organizacji.
Usługi proaktywne	Dodatkowe usługi wsparcia, w tym usługi proaktywne, można dodać do pakietu bazowego w okresie obowiązywania zamówienia. W tej sekcji oznaczono je symbolem „+”.

Mission Critical Services	Połączenie usług proaktywnych i reaktywnych obejmujących określone obciążenie, zdarzenie lub produkt Microsoft bądź system IT klienta, które można dodać do pakietu bazowego w okresie obowiązywania Zamówienia. W tej sekcji są one również oznaczone symbolem „+”.
Rozszerzone rozwiązania	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 „+”.
Program dla wielu krajów	Program dla wielu krajów dla Unified zapewnia opcje dystrybucji i kontraktowania usług w wybranych lokalizacjach, zgodnie z opisem w zamówieniu (lub zamówieniach). Więcej informacji na temat programu dla wielu krajów można znaleźć w sekcji 2.6.

2.2 Dodatek Flex

Dodatek Flex to elastyczna część cennika pakietu bazowego, który może zostać zastosowany do zakupu usług Mission Critical Services, usług proaktywnych, rozszerzonych rozwiązań, kredytów proaktywnych lub niestandardowych usług proaktywnych w momencie zakupu usług. Przedstawiciel firmy Microsoft prześle 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 „+”), Mission Critical Services, 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"> • Dowód słuszności koncepcji: 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Usługi dotyczące architektury: 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. 	+

+ – 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"> • Usługi wprowadzające: Zapewniają krótkoterminową pomoc przy wdrażaniu, migracji, uaktualnianiu lub opracowywaniu funkcji. Może to obejmować wsparcie planowania 	+

Rodzaje usług implementacji	Plano wanie
i zatwierdzania koncepcji lub obciążenia produkcją przy użyciu produktów Microsoft.	
+ – <i>Dodatkowa usługa, którą można zakupić.</i>	

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"> Ocena na żądanie: 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. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Program oceny: 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Ocena offline: 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Monitorowanie proaktywne: Ta usługa zapewnia narzędzia do monitorowania procesów technicznych oraz zaleceń w zakresie dostosowania procesów zarządzania incydentami na serwerze 	+

Typy Usług konserwacji	Plano wanie
klienta. Pomaga ona klientowi tworzyć zestawienia incydentów, przeprowadzać przeglądy najpoważniejszych incydentów oraz zaprojektować trwały zespół inżynierski.	
<ul style="list-style-type: none"> Programy proaktywnej działalności (POP): Ta usługa zapewni przeprowadzany wraz z personelem klienta przegląd procesów planowania, projektowania, implementacji lub procesów operacyjnych według zalecanych przez Microsoft sposobów postępowania. Ten przegląd jest przeprowadzany na miejscu lub zdalnie przez pracownika Microsoft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Program oceny ryzyka i kondycji jako usługa (RAP as a Service): 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. 	+

✓ – 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	Plano wanie
<ul style="list-style-type: none"> Usługi adaptacji: 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. 	+

Rodzaje usług optymalizacji	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> • Usługi zorientowane na rozwój: 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"> ○ Ocena możliwości DevOps: 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. ○ Porady techniczne dla deweloperów: 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. ○ Doradztwo w zakresie platformy dla deweloperów: 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Zarządzanie usługami informatycznymi: 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 usługi do chmury. Usługi zarządzania usługami informatycznymi mogą stanowić element niestandardowego programu usług wsparcia dostępny za dodatkową opłatą i mogą być określone w Załączniku zgodnie z zamówieniem. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Usługi zabezpieczeń: 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. 	+

+ – *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"> • Edukacja na żądanie: Dostęp do kolekcji materiałów szkoleniowych i laboratoriów online z biblioteki warsztatów opracowanej przez Microsoft. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Transmisje internetowe: 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. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Hakatomy: 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Briefingi dotyczące aktualizacji technicznych 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Sesje wykładowe: 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. 	+

Rodzaje usług szkoleniowych	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> Warsztaty: 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). Zobacz Dodatkowe warunki 	+
✓ – 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"> Niestandardowe usługi proaktywne (usługi konserwacji, optymalizacji i edukacji): 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Doradca ds. wsparcia technologicznego: 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. 	+
+ – Dodatkowa usługa, którą można zakupić.	

Tabela 8 – Rodzaje innych usług proaktywnych

Inne Usługi proaktywne	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> Środki na usługi proaktywne: Środki na usługi proaktywne są wymiennymi usługami wyrażonymi w postaci środków w zamówieniu. Takie środki mogą być wymieniane na jedną lub więcej 	+

Inne Usługi proaktywne	Planowanie
<p>dotychczasowych 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.</p>	

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"> Wsparcie doradcze: <p>Klient może uzyskać pomoc lub wskazówki dotyczące optymalnej konfiguracji lub zastosowania określonych elementów technologii firmy Microsoft.</p> <p>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.</p> <p>Pomoc doradcza jest ograniczona do maksymalnie 6 godzin na incydent.</p> 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Wsparcie w zakresie rozwiązywania problemów: <p>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.</p> <p>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.</p> 	✓

Rodzaje usług reaktywnych	Planowanie
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Na wniosek klienta możemy współpracować z dostawcami technologii będącymi osobami trzecimi, aby pomóc w rozwiązaniu 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"> Reaktywne zarządzanie wsparciem: <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 tabelami reagowania na incydenty w Załączniku A. W przypadku incydentów o wadze C usługa jest dostępna na wniosek klienta w godzinach roboczych i jest świadczona przez pracownika Microsoft, który na żądanie 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 style="text-align: right;">✓</p>

Rodzaje usług reaktywnych	Plano wanie
W przypadku wydłużonych godzin świadczenia usług poza godzinami pracy można zakupić dodatkowe godziny Reaktywnego zarządzania wsparciem.	
<ul style="list-style-type: none"> Analiza przyczyn źródłowych: 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Dodatek do zarządzania wsparciem reaktywnym: 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. 	+

✓ - Dostępne w pakiecie bazowym.

+ - Dodatkowa usługa, którą można zakupić.

Usługi zarządzania sukcesem

Tabela 10 – Usługi zarządzania sukcesem

Usługi zarządzania sukcesem	Plano wanie
<ul style="list-style-type: none"> Usługi zarządzania sukcesem: 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. <p>* Należy zapoznać się z Załącznikiem B, aby uzyskać więcej informacji na temat usług zarządzania sukcesem i ich wyników.</p>	✓

✓ - Dostępne w pakiecie bazowym.

+ - Dodatkowa usługa, którą można zakupić.

2.4 Mission Critical Services

Oprócz usług dostępnych w ramach pakietu bazowego oraz usług dodatkowych klient może zakupić następujące opcjonalne usługi Mission Critical Services. Usługi Mission Critical Services są dostępne za dodatkową opłatą i są zdefiniowane w Załączniku do Zamówienia, jeśli określono tak poniżej.

Tabela 11 – Usługi Mission Critical Services

Usługa	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> • Usługi Mission Critical Services dla platformy Azure („MCS dla platformy Azure”) i usługi Mission Critical Services dla platformy Azure Plus („MCS dla platformy Azure Plus”) (zwane wcześniej „Azure Engineering Direct (AED)”: <p>Przegląd i zakres</p> <p>Usługi Mission Critical Services dla platformy Azure (zwane dalej „MCS dla Azure Platform”) i Mission Critical Services dla platformy Azure Plus (zwane dalej „MCS Plus dla platformy Azure Plus”) zapewniają ulepszone wsparcie dla środowiska produkcyjnego Microsoft Azure, które obejmuje priorytetowy, bezpośredni dostęp do zespołu inżynierów usług Azure.</p> <p>Celem usług MCS dla platformy Azure i usług MCS dla platformy Azure Plus jest przyspieszenie czasu uzyskania wartości zarejestrowanych usług Azure poprzez uzyskanie silnego zestawu umiejętności technicznych, dogłębnej wiedzy na temat klienta platformy Azure i umiejętność angażowania podstawowej organizacji inżynierskiej Azure zespołu usług MCS dla platformy Azure. Dzięki temu usługi MCS dla platformy Azure i usługi MCS dla platformy Azure Plus mogą wspierać klienta w zakresie inżynierii i dostarczać dostosowaną do jego potrzeb obsługę, aby lepiej spełniać jego techniczne potrzeby biznesowe.</p> <p>Ta ulepszona usługa będzie dostępna wyłącznie dla wszystkich licencjonowanych, wprowadzonych na rynek i ogólnie dostępnych produktów Microsoft Azure oraz subskrypcji usług w chmurze określonych w Załączniku A do Zamówienia i zakupionych przez klienta lub podmiot stowarzyszony klienta: i) w ramach rejestracji licencji i umów, jak wskazano w Załączniku A; oraz ii) w Okresie obowiązywania tego Zamówienia. 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 Załącznikiem A do Zamówienia (łącznie „Oszacowane wydatki na produkty”) w celu obliczenia Opłat klienta za Microsoft Unified Mission Critical Services dla platformy Azure przez Okres pomocy technicznej wskazany w Zamówieniu 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 Zamówieniu, klient jest</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Usługa	Planowanie
<p>uprawniony w trakcie całego okresu obowiązywania umowy do wszystkich funkcji wymienionych w punktach „Funkcje zapewniane dla wszystkich klientów MCS dla platformy Azure i MCS dla platformy Azure Plus” oraz „Funkcje MCS dla platformy Azure Plus”, i definiuje się go poniżej jako „Klientów MCS dla platformy Azure Plus”. Wszyscy pozostali klienci są uprawnieni tylko do korzystania z funkcji wymienionych w sekcji „Funkcje zapewniane dla wszystkich klientów MCS dla platformy Azure i MCS dla platformy Azure Plus”.</p> <p>Wdrażanie i produkty w zakresie</p> <p>MCS dla platformy Azure będzie współpracować z klientem i jego kierownikiem ds. satysfakcji klienta (CSAM) w ciągu pierwszych sześćdziesięciu (60) dni Zamówienia w celu wdrożenia Zarejestrowanych subskrypcji klienta. Klient musi przygotować całość wstępnej dokumentacji wdrożeniowej we współpracy z CSAM przypisanym do klienta w ciągu czternastu dni od zawarcia umowy, aby proces dołączania i odnajdywania można było rozpocząć na czas i aby klient otrzymał dostęp do dla platformy Azure reaktywnych funkcji MCS dla platformy Azure „szybkiego reagowania ekspertów” i „ulepszonoego zarządzania incydentami” zgodnie z poniższym opisem.</p> <p>Działania w ciągu pierwszych sześćdziesięciu dni są oprócz tego ograniczone do dołączania i odnajdywania w celu zdobycia wiedzy na temat potrzeb biznesowych i technicznych klienta. Aby zespół MCS dla platformy Azure mógł zdobyć tę wiedzę na temat celów, działalności, projektów i środowiska klienta, klient musi na żądanie przedstawić dokumentację i uczestniczyć w działaniach związanych z dołączaniem w ciągu pierwszych sześćdziesięciu (60) dni okresu obowiązywania umowy.</p> <p>Technologie będące poza zakresem tej ulepszonej usługi wsparcia obejmują między innymi S Gov Clouds, Azure China Cloud („Mooncake”), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 i Microsoft Mesh.</p> <p>Funkcje dostępne dla wszystkich klientów MCS dla platformy Azure i MCS dla platformy Azure Plus:</p> <p>Przyspieszone rozwiązywanie incydentów: Celem tych funkcji jest przyspieszenie czasu rozwiązywania incydentów dotyczących platformy Azure i zapewnianie lepszej obsługi klienta w związku z nimi. MCS dla platformy Azure pozwoli sprostać pilnym potrzebom klienta w zakresie inżynierii produktu, zapewniając priorytetowe naprawy i przyspieszając przyjęcie.</p> <p><u>Szybkie reagowanie ekspertów.</u> Ta funkcja zapewnia przyspieszoną, ulepszoną reaktywną pomoc techniczną dla składników platformy Microsoft Azure klienta. Polega ona na błyskawicznym przekazywaniu wszystkich zdarzeń w sytuacjach krytycznych w celu szybkiej reakcji i priorytetowej obsługi przez inżynierów wsparcia technicznego MCS dla platformy Azure, którzy posiadają dogłębną wiedzę w zakresie usług chmurowych, oraz koncentracji na przyspieszeniu czasu potrzebnego na ograniczenie ryzyka. Ci inżynierowie ocenią i ustalą, czy do rozwiązania incydentu, które ma wpływ wyłącznie na Zarejestrowane subskrypcje klienta, potrzebne są dodatkowe zasoby</p>	

Usługa	Planowanie
<p>techniczne, i w razie potrzeby przekazaą sprawę do zasobów inżynieryjnych MCS dla platformy Azure i zaangażują dodatkowe odpowiednie zespoły inżynierów serwisowych w grupie produktów w celu uzyskania natychmiastowej pomocy w sprawie zdarzenia. Incydenty klienta z wagą B i C są również przekazywane bezpośrednio do inżynierów wsparcia technicznego MCS dla platformy Azure w celu szybszego rozwiązania przez ekspertów platformy Azure. Aby otrzymać te usługi, klient musi przestać incydent do pomocy technicznej w zakresie rozwiązywanie problemów (PRS) za pośrednictwem odpowiedniego portalu usług w chmurze bądź telefonicznie lub przez czat. Należy zapoznać się z tabelą w Załączniku A, 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.</p> <p><u>Ulepszone zarządzanie kryzysowe.</u> Usługa ulepszonego zarządzania incydentami jest dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku dla wszystkich zleceń wykonania usług pomocy technicznej MCS dla platformy Azure dotyczących wagi 1 lub A. Zasoby te są przydzielane oprócz zasobów dotyczących rozwiązywania problemów technicznych i są odpowiedzialne za nadzór nad wszystkimi incydentami związanymi ze wsparciem MCS dla platformy Azure w sytuacjach krytycznych w celu terminowego rozwiązywania problemów i zapewnienia wysokiej jakości wsparcia. Zespół ulepszonego zarządzania incydentami zapewni klientowi dalsze postępy, przedstawiając częste aktualizacje statusu i eskalacji oraz plan działania.</p> <p><u>Zarządzanie kryzysowe prowadzone przez inżynierów.</u> Gdy inżynierzy wsparcia technicznego MCS dla platformy Azure bezpośrednio przekazują incydent do zespołów inżynierów MCS dla platformy Azure, te zasoby będą dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, w celu przyspieszenia czasu potrzebnego na ograniczenie ryzyka. MCS dla platformy Azure współpracuje z zespołami wsparcia technicznego Azure, aby umożliwić szybsze zaangażowanie ekspertów w danej dziedzinie oraz zapewnić klientowi aktualną komunikację i zarządzanie kryzysowe. Inżynierowie wsparcia technicznego MCS dla platformy Azure mogą eskalować incydenty do MCS dla platformy Azure, które wchodzą w zakres umowy MCS dla platformy Azure.</p> <p><u>Rzecznik narzędzia Azure Engineering.</u> MCS dla platformy Azure 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.</p> <p><u>Aranżacja zarządzania problemami.</u> MCS dla platformy Azure 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. MCS dla platformy Azure rozszerza zakres wyżej opisanej usługi analizy przyczyn źródłowych (RCA). Na wyraźne żądanie przed upływem siedmiu (7) dni kalendarzowych od zamknięcia zdarzenia MCS dla</p>	

Usługa	Plano wanie
<p>platformy Azure 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. Analizy RCA są dostępne tylko na żądanie za pośrednictwem inżyniera MCS dla platformy Azure klienta dla incydentów Sev 1 i Sev A mających wpływ 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.</p> <p>Przyspieszenie wyników biznesowych: 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> <p><u>Realizacja proaktywnych planów poprawy jakości usług.</u> MCS dla platformy Azure 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 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> <p><u>Wsparcie dla kluczowych projektów klienta w zakresie przyjęcia platformy Azure.</u> MCS dla platformy Azure będzie współpracować z innymi rolami dostosowanymi do potrzeb klientów firmy Microsoft i zespołami inżynieryjnymi platformy Azure, aby przyspieszyć realizację wartości dla wszystkich Zarejestrowanych subskrypcji i zagwarantować, że kluczowe projekty klienta w zakresie przyjęcia platformy Azure zostaną uruchomione zgodnie z planem, pracując nad zminimalizowaniem czasu na zaangażowanie odpowiednich ekspertów platformy Azure, usunięciem blokad inżynieryjnych tam, gdzie to możliwe, i skróceniem czasu na ograniczenie ryzyka eskalowanych zdarzeń.</p> <p><u>Zwiększenie praktycznych informacji i pogłębienie wiedzy i doświadczenia klientów w zespołach realizujących usługę Azure.</u> We wszystkich Zarejestrowanych subskrypcjach MCS dla platformy Azure będzie edukować zespoły wsparcia i produktowe 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.</p> <p><u>Informacje doradcze przekazane przez klienta.</u> Firma Microsoft zapewnia 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</p>	

Usługa	Planowanie
<p>w firmie Microsoft. Możliwości dostarczania tych informacji koordynuje zespół ds. obsługi klienta Azure (CXP). Po aktywacji MCS dla platformy Azure zespół CXP nawiąże dialog z organizacją klienta za pośrednictwem przypisanego kierownika ds. satysfakcji klienta w celu ustanowienia kanałów komunikacji.</p> <p>Funkcje MCS dla platformy Azure Plus: Te funkcje są ograniczone do klientów MCS dla platformy Azure Plus, jak określono powyżej. Tylko klienci, którzy spełniają kryteria tej definicji i są wskazani jako tacy w zamówieniu klienta, są uprawnieni do otrzymania tych funkcji.</p> <p><u>Monitorowanie platformy:</u> MCS dla platformy Azure Plus wykorzystuje wiedzę o śladzie Azure klienta i wewnętrzną telemetrię z 30 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 MCS dla platformy Azure Plus podczas dołączania. Usługa MCS dla platformy Azure Plus 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. Te scenariusze zostaną zdefiniowane podczas sześćdziesięciodniowego okresu dołączania do MCS dla platformy Azure. Klient jest zobowiązany do pełnego uczestnictwa w procesie definiowania i dostarczenia wszystkich wymaganych materiałów w ciągu pierwszych 30 dni od zawarcia umowy. 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, MCS dla platformy Azure Plus 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 dotyczącego zidentyfikowanego problemu, wówczas zespół MCS dla platformy Azure Plus poprosi klienta o utworzenie zgłoszenia wsparcia technicznego w celu ułatwienia działań skierowanych na ograniczenie ryzyka.</p> <p><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, MCS dla platformy Azure Plus zapewni zindywidualizowane komunikaty dla wstępnie zidentyfikowanych kontaktów klientów, aby informować ich na bieżąco o sytuacji i dostarczać szczegółowe informacje o tym, jak awaria może na nich wpłynąć, gdy staną się one dostępne. Na żądanie klienta MCS dla platformy Azure Plus 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>	

Usługa	Planowanie
<p><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.</p> <p>Wymagania wstępne i założenia</p> <p>Oprócz wymogów i założeń przedstawionych w Zamówieniu klienta świadczenie przez Microsoft Usług podlega następującym wymogom i założeniom:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Świadczenie usług MCS dla platformy Azure i MCS dla platformy Azure Plus przez Microsoft jest uzależnione od współpracy z klientem, aktywnego uczestnictwa i terminowej realizacji przydzielonych obowiązków. ○ Klient musi utrzymać aktywny plan usług wsparcia technicznego Microsoft Enterprise przez cały okres obowiązywania umowy MCS dla platformy Azure lub MCS dla platformy Azure Plus. <p>Funkcje usług i realizacja</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wszystkie funkcje są dostępne wyłącznie w języku angielskim. Nie jest możliwe świadczenie usług według ograniczonego regionu, wymaganego obywatelstwa ani zatwierdzonych zasobów. ○ 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. <p>Ograniczenia i wykluczenia usług</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Jeśli zdarzenie nie dotyczy jedynie organizacji klienta, ale wpływa na większą część środowiska Azure, inżynierzy serwisowi nie będą w stanie nadać priorytetu przywróceniu usługi. ○ Zakres MCS dla platformy Azure i MCS dla platformy Azure Plus nie obejmuje technologii lokalnych, urządzeń użytkownika, oprogramowania klienckiego Microsoft ani technologii dla platformy Azure identyfikacji i uwierzytelniania. <p>Zgodność i zakres usług</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Warunkiem realizacji usługi MCS dla platformy Azure i MCS dla platformy Azure Plus na rzecz klienta zgodnie z opisem jest przestrzeganie przez klienta postanowień zawartych w Zamówieniu i niniejszym opisie usług. ○ Usługi MCS dla platformy Azure i MCS dla platformy Azure Plus mają na celu wsparcie klienta w korzystaniu z Zarejestrowanych subskrypcji. Microsoft 	

Usługa	Plano wanie
<p>będzie świadczyć te Usługi wyłącznie do wewnętrznych celów biznesowych klienta. Microsoft nie będzie świadczyć tych Usług klientom klienta.</p> <p>Nie będziemy zapewniać wsparcia w odniesieniu do jakiegokolwiek kodu nie pochodzącego od Microsoft lub kodu dostosowanego przez Microsoft, klienta lub dostawcę zewnętrznego.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Usługi Mission Critical Services dla Azure Workload („MCS dla Azure Workload”) i Mission Critical Services Azure Workload Plus („MCS dla Azure Workload Plus”): <p>Usługi zapewniają 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. Rozwiązanie o znaczeniu krytycznym to aplikacja, proces lub składnik niezbędne do prowadzenia działalności gospodarczej przez klienta. Usługi oferują kompleksowe programy usług wsparcia dostępne za dodatkową opłatą i zdefiniowane w Załączniku wymienionym w Zamówieniu klienta.</p> <p>Aby otrzymać usługi powiązane z Mission Critical Services, klient musi utrzymać aktywną umowę dla ujednoczonych usług wsparcia. Jeśli umowa klienta dla usług ujednoczonego wsparcia wygaśnie lub zostanie wypowiedziana, wówczas usługi Mission Critical Services również przestaną być świadczone z datą takiego wygaśnięcia bądź wypowiedzenia umowy na usługę ujednoczonego wsparcia.</p>	+
<ul style="list-style-type: none"> Mission Critical Services dla zdarzeń Azure („MCS dla zdarzeń Azure”); poprzedio występujące jako „Zarządzanie zdarzeniami Microsoft Azure (AEM)”: <p>Mission Critical Services dla zdarzeń Azure (zwana dalej „MCS dla zdarzeń Azure”) zapewnia rozszerzone wsparcie dla klientów podczas krytycznych zaplanowanych zdarzeń biznesowych. Zespół MCS dla zdarzeń Azure oferuje proaktywne i reaktywne wsparcie, aby zapewnić płynny przebieg zdarzenia.</p> <p>W ramach działań poprzedzających zdarzenie zespół MCS dla zdarzeń Azure 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. Zespół MCS dla zdarzeń Azure oceni rozwiązanie klienta w okresie oceny przed zdarzeniem i poinformuje klienta o zidentyfikowanym ryzyku na piśmie. W czasie trwania zdarzenia zespół MCS dla zdarzeń Azure 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,</p>	+

Usługa	Planowanie
<p>wdrożenie nowego rozwiązania na platformie Azure oraz migrację z lokalnego lub innego dostawcy usług w chmurze na platformę Azure.</p> <p>Zespół MCS dla zdarzeń Azure 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 osiągają 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. MCS dla zdarzeń Azure 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 kalendarzowych, klienci mogą zdecydować się na zakup tyłu usług MCS dla zdarzeń Azure, ile jest wymaganych do uruchomienia po sobie i objęcia całego czasu trwania zdarzenia.</p> <p>MCS dla zdarzeń Azure zależy od dostępności zasobów. Wsparcie MCS dla zdarzeń Azure 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. MCS dla zdarzeń Azure podlega anulowaniu, jeśli klient nie jest w stanie zapewnić odpowiednich zasobów lub odpowiedzi w trakcie świadczenia usługi MCS dla zdarzeń Azure. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat dostępności, należy skonsultować się z kierownikiem ds. satysfakcji klienta.</p> <p>Usługa MCS dla zdarzeń Azure jest dostępna tylko dla klientów, którzy mają rozwiązania w chmurze publicznej Azure. Usługa MCS dla zdarzeń Azure nie jest dostępna dla klientów, którzy mają państwowe lub królewskie środowiska chmurowe Azure. Wsparcie MCS dla zdarzeń Azure 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 MCS dla zdarzeń Azure jest dostępne tylko w języku angielskim i nie oferuje usług wsparcia w języku lokalnym.</p> <p>*Aby uzyskać więcej informacji, należy zapoznać się z tabelą rodzajów wag Mission Critical Services dla zdarzeń Azure w Załączniku A</p>	
<p>• Mission Critical Services for Microsoft Security Cloud</p>	<p>+</p>

Usługa	Planowanie
<p>Mission Critical Services for Microsoft Security Cloud (MCS dla Security Cloud”) to oferta usług, która zapewnia ulepszone wsparcie dla portfolio zabezpieczeń firmy Microsoft, w tym priorytetowy dostęp bezpośrednio do zespołów inżynierów ds. zabezpieczeń. Celem MCS dla Security Cloud przyspieszenie czasu uzyskania wartości przez klientów dla zarejestrowanych produktów z zakresu bezpieczeństwa, w tym Entra, Intune, Purview (DLP i MIP) oraz Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI i MDO), z planami włączenia większej liczby produktów z zakresu bezpieczeństwa w przyszłości.</p> <p>Dzięki wysokim umiejętnościom technicznym MCS dla Security Cloud, dogłębnej znajomości klienta i zdolności do angażowania kluczowej organizacji inżynierii zabezpieczeń, klient utrzymuje stałą relację z inżynierem ds. bezpieczeństwa, który służy swoją wiedzą specjalistyczną podczas wdrażania produktów z zakresu bezpieczeństwa firmy Microsoft lub przygotowywania się na zdarzenia mające wpływ na działalność biznesową.</p> <p>Usługa jest dostępna dla wymienionych rodzajów zadań związanych z zabezpieczeniami dla danego najemcy lub dzierżawców i jest zdefiniowana w Załączniku, do którego odwołuje się Zamówienie klienta.</p> <p>* Aby uzyskać więcej informacji, należy zapoznać się z tabelą typów ważności incydentów Mission Critical Services for Microsoft Security Cloud w Załączniku A.</p>	
<p>Reagowanie przez firmę Microsoft na incydenty związane z cyberbezpieczeństwem (MSCIR):</p> <p>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.</p> <p>MSCIR należy zakupić jako oddzielny dodatek do istniejącej umowy Unified Support Agreement, ponieważ nie jest on częścią podstawowego pakietu Unified Enterprise.</p> <p>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”).</p> <p>Niezależnie od wszelkich przeciwnych 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</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Usługa	Planowanie
<p>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> <p>Usługi MSCIR są dostępne za dodatkową opłatą i zdefiniowane w Załączniku do Zamówienia klienta.</p>	

2.5 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 12 – Rodzaje rozszerzonych rozwiązań

Usługa	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> • Dedykowany inżynier (DE): <p>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.</p> <p>Wymagania i ograniczenia dla poszczególnych rozwiązań</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. ○ Usługi DE są dostępne w standardowych godzinach pracy (od 09:00 do 17:30 czasu lokalnego), z wyjątkiem świąt i weekendów. ○ Usługi DE obsługują określone produkty i technologie firmy Microsoft, które zostały wybrane i są wymienione w zleceniu pracy. ○ Usługi DE są świadczone dla jednej lokalizacji pomocy technicznej, zgodnie z zamówieniem. ○ 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. 	<p style="text-align: center;">+</p>

Usługa	Planowanie
<p>• Rozszerzony dedykowany inżynier (EDE):</p> <p>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 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"> ○ Pomoc w zachowaniu dokładnej znajomości bieżących i przyszłych wymagań biznesowych klienta oraz konfiguracji jego środowiska informatycznego w celu optymalizacji wydajności. ○ Dokumentowanie i udostępnianie klientowi zaleceń dotyczących wykorzystania materiałów związanych z usługami wsparcia technicznego (np. przegląd możliwości wsparcia, kontrola kondycji, warsztaty czy programy oceny ryzyka). ○ Pomoc w zapewnieniu spójności między wdrożeniami i procesami związanymi z utrzymaniem systemów Klienta a planowanymi oraz bieżącymi wdrożeniami technologii Microsoft. ○ Zwiększenie umiejętności technicznych i operacyjnych pracowników działu informatycznego Klienta. ○ Rozwój i wdrażanie strategii zapobiegających powstawaniu incydentów i zwiększających dostępność systemów Klienta opierających się na technologii Microsoft. ○ Pomoc w ustaleniu przyczyn źródłowych powtarzających się problemów i sformułowanie zaleceń w celu zapobiegnięcia powstawaniu kolejnych zakłóceń w funkcjonowaniu wybranych technologii Microsoft. <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	Plano wanie
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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. ○ Usługi EDE są dostępne w standardowych godzinach pracy (09:00 do 17:30 czasu lokalnego, z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy). ○ Usługi EDE obejmują określone produkty i technologie Microsoft wybrane przez Klienta i wymienione w Zamówieniu na Prace. ○ Usługi EDE są świadczone w pojedynczej, wyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia, która jest wskazana w zamówieniu. ○ 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. <p>• Reaktywny rozszerzony dedykowany inżynier (REDE):</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"> ○ Przeprowadzenie wstępnego spotkania w celu omówienia priorytetów i rekomendacji. Wyniki tego spotkania zostaną udokumentowane w planie świadczenia usług. ○ Uczestnictwo w rozwiązywaniu zgłoszonych incydentów o wadze 1 i A. ○ Udział w rozwiązywaniu innych incydentów pomocy technicznej na żądanie użytkownika. ○ 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. <p>• Usługi Reaktywne</p>	

Usługa	Planowanie
<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> <ul style="list-style-type: none"> <p>Usługi Proaktywne</p> <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> <p>Wymagania i ograniczenia dla poszczególnych rozwiązań</p> <p>Aby korzystać z usług REDE, należy zawrzeć i utrzymywać umowę na ujednoczoną 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 Ujednoczonych Usług Wsparcia. Inżynier REDE jest przydzielany dodatkowo, oprócz pracownika ds. 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> 	

Usługa	Planowanie
<ul style="list-style-type: none"> • Obowiązki klienta <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"> ○ 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. ○ Inicjowanie zgłoszeń incydentów związanych z pomocą techniczną i aktywne uczestnictwo z nami w diagnozowaniu i rozwiązywaniu incydentów związanych z pomocą techniczną. ○ Działanie jako administrator swojego środowiska. ○ Zapewnienie informacji potrzebnych do rozwiązania problemu (na przykład pliki dziennika debugowania i śledzenia). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ujednolicona rozszerzona reakcja: <p>Ujednolicona rozszerzona reakcja (UER, Unified Enhanced Response) zapewnia przyspieszone wsparcie reaktywne i ulepszone zarządzanie incydentami dla produktów Microsoft i usług w chmurze klienta dla wszystkich incydentów w sytuacjach krytycznych (Severity 1 lub Severity A).</p> <p>Przyspieszone wsparcie reaktywne: W tabeli w Załączniku A znajdują się definicje ważności incydentów ujednoliconej rozszerzonej reakcji, czasy reakcji i wyłączenia produktów. Aby uzyskać wsparcie UER dla produktów i usług w chmurze firmy Microsoft, należy zgłosić incydent telefonicznie lub przez Internet.</p> <p>Ulepszone zarządzanie incydentami: Usługa ulepszonych zarządzania incydentami jest dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku dla wszystkich incydentów wagi 1 lub A. Klienci mają przypisaną wyznaczoną pulę zasobów ze znajomością działalności i środowiska klienta. Zasoby te są przydzielane dodatkowo do Usług Rozwiązywania Problemów i są odpowiedzialne za nadzór nad wszystkimi incydentami wsparcia w sytuacjach krytycznych w celu zapewnienia terminowego rozwiązania i wysokiej jakości świadczenia 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 z klientem analizę po incydencie, z kierownikiem ds. satysfakcji klienta (CSAM) i innymi członkami zespołu ds. klientów w celu wzmocnienia firmy klienta i zapobieżenia przyszłym przerwom w pracy oraz problemom. Podczas</p>	+

Usługa	Planowanie
<p>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> <p>Określona liczba godzin dla usług zarządzania sukcesem obejmuje działania wdrożeniowe, kwartalne spotkania z członkiem zespołu ulepszanego zarządzania incydentami oraz przeglądy po incydencie o wadze 1. Dodatkowe lub częstsze spotkania są dostępne na żądanie i po wcześniejszym uzgodnieniu z firmą Microsoft, jeśli dostępne są zasoby, jeśli zdecydujesz się na zakup dodatkowych usługi zarządzania sukcesem poza tymi uwzględnionymi.</p> <p>Jeśli Klient zawarł ujednoczoną umowę wielokrajową, URR wystarczy zakupić tylko dla lokalizacji kraju goszczącego. W ramach ulepszanego rozwiązania wszystkie usługi UER mogą być świadczone zdalnie w lokalizacjach innych niż Host, włącznie z Hostem. Usługi zarządzania sukcesem będą przydzielane przez hosta i zarządzane przez hosta Customer Success Account Manager (CSAM).</p> <p>Wymagania wstępne i założenia</p> <p>Aby otrzymać usługi UER, klient musi utrzymywać aktywną umowę na usługi Unified Support. Jeśli umowa klienta dla usług ujednoczonego wsparcia wygaśnie lub zostanie wypowiedziana, wówczas usługi UER również przestaną być świadczone z datą takiego wygaśnięcia bądź wypowiedzenia umowy na usługę ujednoczonego wsparcia.</p> <p>Aby upewnić się, że zespół rozszerzonego zarządzania incydentami klienta ma podstawową wiedzę na temat działalności 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>Ograniczenia i wykluczenia usług</p> <p>Analiza przyczyn źródłowych (RCA, Root Cause Analysis) nie jest objęta usługą ujednoczonej rozszerzonej reakcji, ale można ją zamówić u CSAM klienta. 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>Zasoby rozszerzonego zarządzania incydentami będą działać zdalnie. Usługa ulepszanego zarządzania incydentami jest świadczona w języku angielskim, chińskim, i japońskim. Nie jest możliwe świadczenie usług według ograniczonego regionu, wymaganego obywatelstwa ani zatwierdzonych zasobów.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Azure Rapid Response: 	+

Usługa	Planowanie
<p>Usługa Azure Rapid Response (ARR) obejmuje przyspieszone wsparcie w zakresie składników Microsoft Azure poprzez przekierowanie zgłoszeń do ekspertów technicznych i w razie konieczności zapewnienie pozyskania zespołu ds. usług w chmurze.</p> <p>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.</p> <p>Należy zapoznać się z poniższą tabelą w Załączniku A, 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 Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Usług komunikacyjnych Azure ani Zarządzania rozliczeniami i subskrypcjami, Test base for M365 i 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>	
<ul style="list-style-type: none"> O365 Engineering Direct: <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> 	+
<ul style="list-style-type: none"> Pomoc dla developerów: <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> <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</p> 	+1

Usługa	Planowanie
wydajności i zwiększenia potencjału biznesowego oraz wspierać zespoły deweloperów podczas wdrażania chmury dzięki kompleksowemu planowi sukcesu. Usługa Developer Support jest dostępna za dodatkową opłatą.	
<ul style="list-style-type: none"> GitHub Engineering Direct: 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. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Wsparcie dla Mission Critical Usługi zapewniają 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. Rozwiązanie o znaczeniu krytycznym to aplikacja, proces lub składnik niezbędne do prowadzenia działalności gospodarczej przez klienta. Usługa oferuje a kompleksowe programy usług wsparcia dostępne za dodatkową opłatą i jest zdefiniowana w załączniku wymienionym w zamówieniu klienta. Aby otrzymać usługi powiązane z rozszerzonymi rozwiązaniami, klient musi utrzymać aktywną umowę dla ujednoczonych usług wsparcia. Jeśli umowa klienta na usługi ujednoczonego wsparcia wygaśnie lub zostanie wypowiedziana, wówczas rozszerzone rozwiązania również przestaną być świadczone z datą takiego wygaśnięcia bądź wypowiedzenia umowy na usługę ujednoczonego wsparcia. 	+

+ - Dodatkowa usługa, którą można zakupić.

+¹ - Dodatkowa usługa, którą można zakupić w ograniczonej ilości.

2.6 Program Unified dla wielu krajów

Wstęp

Program **dla wielu krajów** zapewnia dostęp do Microsoft Unified w wielu różnych lokalizacjach. Umowa obejmująca wiele krajów jest reprezentowana w jednym zamówieniu lub wielu zamówieniach. Przed sfinalizowaniem umowy Unified Agreement należy upewnić się, że organizacja jest odpowiednio zakontraktowana w żądanych lokalizacjach, aby uzyskać pełną wartość Microsoft Unified.

Omówienie struktury programu

- Lokalizacja, w której pakiet Microsoft Unified Base jest zakontraktowany w zamówieniu, będzie znana jako Host.
- Oddzielna lokalizacja określona w umowie, różna od lokalizacji hosta, będzie znana jako downstream.
- Umowa scentralizowana jest definiowana jako umowa Microsoft Unified, która ma „hosta” i „downstream” na jednym kontakcie z pakietami Add-On przypisanymi według lokalizacji.

- Umowa zdecentralizowana jest definiowana jako ujednolicona umowa, która ma ujednoliczoną bazę dla „hosta” i oddzielne umowy dla pakietów Add-On przypisanych do różnych lokalizacji.
- W niektórych przypadkach złożone umowy z wieloma krajami mogą stanowić połączenie umów scentralizowanych i zdecentralizowanych.

Rozszerzenie Microsoft Unified na inne lokalizacje

- Konkretnie usługi i ich ilości, jeśli ma to zastosowanie, zostaną wyszczególnione w powiązonym zamówieniu według lokalizacji.
- Usługi opisane w niniejszym dokumencie mogą być dostarczane do wyznaczonych lokalizacji zgodnie z zamówieniem hosta lub klienta niższego szczebla.
- W zależności od usługi, może ona być zarządzana lub dostarczana w lokalizacji hosta lub lokalizacji niższego szczebla.

Baza wielokrajowa Microsoft Unified

- Pakiet Microsoft Unified Base zostanie zakontraktowany w lokalizacji hosta.
- Zarządzanie świadczeniem usług (Customer Success Management AKA CSAM) zostanie dostarczone z lokalizacji hosta.
- Usługi reaktywne: W formie żądań usług zarządzanych w lokalizacji hosta i dostępnych na całym świecie dla wyznaczonego personelu klienta.

Dodatkowe usługi pakietowe

- Usługi proaktywne w formie usług przyspieszania wartości mogą być zakupione do użytku zarówno w hostingu, jak i w downstreamie. Lokalizacje dostawy zależą od rozwiązania i mogą być dostępne zdalnie lub na miejscu. Konkretnie możliwości dostawy muszą zostać potwierdzone przed zawarciem umowy na usługi proaktywne.
- Wszystkie rozszerzone rozwiązania mogą być zakupione do użytku w trybie hosta lub downstreamu. Lokalizacje dostawy zależą od rozwiązania i mogą być dostępne zdalnie lub na miejscu. Konkretnie możliwości dostawy muszą zostać potwierdzone przed zawarciem umowy na jakiegokolwiek rozszerzone rozwiązania.
- Zarządzanie dostawami: Inaczej znany jako Customer Success Account Manager (CSAM) może zostać dodany do umowy dla określonych lokalizacji. Konkretnie koszty i lokalizacje zostaną określone podczas negocjacji umowy.
- Usługa zarządzania incydentami może zostać zakontraktowana dla lokalizacji głównych lub niższego szczebla przy użyciu pakietów dodatkowych. Konkretnie koszty i lokalizacje zostaną określone podczas negocjacji umowy.

Dodatkowe warunki świadczenia usług w wielu krajach

- Wsparcie na miejscu, w strefie czasowej lub w języku lokalnym będzie podlegać określonym wymogom kontraktowym i lokalnym wymogom regulacyjnym. Mogą obowiązywać dodatkowe umowy i koszty.
- Pracownicy klienta znajdujący się w innych lokalizacjach mogą uczestniczyć w zdalnych usługach proaktywnych zakupionych w lokalizacji hosta lub lokalizacji niższego szczebla, jak określono w zamówieniu. Potwierdź z zespołem ds. obsługi klienta zdalną obecność.

- Kredyty proaktywne mogą być wymieniane tylko między lokalizacjami nadrzędnymi i podrzędnymi wymienionymi w pojedynczym zamówieniu, wymiana nie może być przetwarzana z jednego zamówienia do innego zamówienia.
- Wymiany zostaną przeprowadzone w oparciu o ten bieżący waluty i stawki dla środków na usługi proaktywne w odpowiednich lokalizacjach objętych usługami wsparcia.
- Wszystkie wymiany skutkujące środkami na usługi aktywne o wartościach ułamkowych zostaną zaokrąglone w górę do najbliższej jednostki.

Obowiązki i wymagania podatkowe

- Klienci ponoszą wyłączną odpowiedzialność za wszelkie zobowiązania podatkowe wynikające z dystrybucji lub wymiany nabytych usług wsparcia pomiędzy lokalizacjami objętymi usługami wsparcia hosta i downstream.
- Lokalne wymogi regulacyjne i przepisy podatkowe mogą wymagać oddzielnych zamówień w celu zapewnienia zgodności.
- Australia, Nowa Zelandia, Indie, Chiny, Hongkong, Tajwan, Makau, Japonia i Korea podlegają lokalnym wymogom, a wszystkie umowy wielonarodowe dla tych lokalizacji muszą mieć własne zamówienia. Lista ta może ulec zmianie, co należy sprawdzić z zespołem ds. obsługi klienta podczas negocjacji umowy.

Ujednolicone rozliczenia i wysyłka w wielu krajach

- Funkcja rozdzielania faktury umożliwia dzielenie transakcji na wiele faktur w oparciu o różne kryteria, takie jak rodzaj produktu, data dostawy lub lokalizacja klienta.
- Następujące żądania zmian spowodują zmianę umowy na Odbiorca, Adres dostawy, Nazwa firmy lub zmianę adresu, kwota rozliczenia i data rozliczenia.
- Zmiany w umowie z wieloma krajami mogą skutkować zwiększonymi kosztami lub ograniczeniami wynikającymi z okoliczności opisanych powyżej.

2.7 Dodatkowe warunki

Wymagania wstępne i założenia dotyczące ujednoliconych usług pomocy technicznej

Ujednolicone 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 nie pochodzącego 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 bezpośrednio 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

kodek 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 są 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:** Użytkownik wyraża zgodę na przesyłanie przez nas informacji dotyczących produktów i funkcji na ważny i aktywny firmowy adres e-mail za pośrednictwem materiałów określanych jako aktualizacje zabezpieczeń, biuletyny, blogi, informacje dotyczące bezpieczeństwa, komunikaty serwisowe i podobna dokumentacja. Użytkownicy klienta będą mieli odpowiedni mechanizm rezygnacji z otrzymywania takich komunikatów.
- **„Nagrania:** Wszelkie nagrania i powiązane zabezpieczenia świadczonych usług stanowią elementy świadczonych usług podlegające warunkom umowy, na podstawie której świadczone są usługi.

Akceptując zaproszenie do udziału w nagraniu wydarzeniu lub dołączając do nagranego wydarzenia: 1) Uczestnicy wyrażają zgodę na nagrywanie oraz na to, że gromadzenie i przechowywanie nagranego wydarzenia podlega warunkom regulującym dane wydarzenie; 2) Uczestnicy wyrażają zgodę na to, że ich imię i nazwisko, adres e-mail, przesłane pytania i/lub numer telefonu mogą być widoczne dla innych uczestników; oraz 3) Uczestnicy wyrażają zgodę na to, że nagranie może zostać udostępnione pracownikom i przedstawicielom Microsoft.

Użytkownik nie może modyfikować, kopiować, rozpowszechniać, przekazywać, wyświetlać, wykonywać, reprodukować, publikować, licencjonować, tworzyć dzieł pochodnych, przekazywać ani sprzedawać żadnych informacji z nagranego wydarzenia, chyba że zostało to wyraźnie określone w umowie regulującej.

Dostarczane usługi mogą być w uzasadniony sposób udostępniane w ramach organizacji użytkownika zgodnie z warunkami dotyczącymi dostarczanych usług i nie mają na celu zastąpienia własnych programów szkoleniowych organizacji użytkownika. Użytkownik zachowuje wyłączną swobodę w podejmowaniu decyzji o korzystaniu z materiałów do świadczenia usług i ponosi odpowiedzialność za zgodność z przepisami prawa, regulacjami i standardami. Użytkownik przyjmuje na siebie wszelkie ryzyko związane z wdrażaniem lub powielaniem dostarczanych usług, w tym zobowiązania do zachowania poufności, wyrwania informacji z kontekstu lub udostępnienia informacji w nieterminowy sposób. Dostarczane usługi są prezentowane „w stanie, w jakim się znajdują” i „ze wszystkimi wadami” w momencie dostawy, a firma Microsoft nie udziela żadnych gwarancji, wyraźnych ani dorozumianych”.

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

2.8 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 wagi i 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>Waga problemu 1</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 Azure¹ – 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 krytycznych² wyznaczony</p> <p>Praca w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu³</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 tygodniu³</p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p> <p>Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu</p>
<p>Waga problemu A</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 krytyczną²</p> <p>Praca w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu²</p>	<p>Przydzielenie odpowiednich zasobów w celu zapewnienia pomocy w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu³</p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p>

Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
		Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu
<p>Waga problemu B</p> <p>Umiarkowany wpływ na działalność:</p> <p>Umiarkowana utrata lub obniżenie jakości usług, jednakże praca może być kontynuowana mimo zakłóceń</p> <p>Wymagana pomoc w ciągu 2 godzin roboczych⁴</p>	<p>Pierwsza odpowiedź na wezwanie w czasie nie dłuższym niż 2 godziny</p> <p>Praca w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu³</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> <p>Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu</p>
<p>Waga problemu C</p> <p>Mały wpływ na działalność:</p> <p>Działalność w głównej mierze prowadzona, z niewielkim zakłóceniem usług lub bez zakłóceń</p> <p>Wymagana pomoc w ciągu 4 godzin roboczych⁴</p>	<p>Pierwsza odpowiedź na wezwanie w czasie nie dłuższym niż 4 godziny</p> <p>Prace realizowane wyłącznie w godzinach roboczych⁴</p>	<p>Podanie dokładnych informacji kontaktowych dotyczących osoby odpowiedzialnej za rozwiązanie problemu</p> <p>Reakcja w ciągu 24 godzin</p> <p>Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu</p>
<p>¹ Podany czas odpowiedzi dla składników Azure nie obejmuje usług Azure StorSimple, GitHub AE, Usług komunikacyjnych Azure ani Zarządzania rozliczeniami i subskrypcjami.</p> <p>² Pracownik ds. sytuacji krytycznych zapewnia szybkie rozwiązanie problemów przez zarządzanie sprawą, eskalację, przydzielanie zasobów i koordynację.</p> <p>³ 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.</p> <p>⁴ 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.</p>		

Usługi Mission Critical dla platformy Azure i usługi Mission Critical dla platformy Azure Plus – rodzaje wag incydentów

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

Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<p>Waga problemu 1</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 tygodniu¹</p> <p>Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft</p> <p>Starszy menedżer ds. incydentów² automatycznie przypisany</p> <p>Błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów ds. usług w chmurze</p>	<p>Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu</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 tygodniu¹</p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p>
<p>Waga problemu A</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>	

¹ 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

² Zasoby ulepszono zarządzania incydentami zapewniają szybkie rozwiązanie problemów przez zakontraktowanie sprawy, eskalację, przydzielanie zasobów i koordynację.

Mission Critical Services dla zdarzeń Azure – typy 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>Waga problemu 1</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 ciągu 15 minut lub krócej i szybka eskalacja w ramach Microsoft²</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 tygodniu¹</p> <p>Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft i błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów produktowych</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 tygodniu¹</p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p>
<p>Waga problemu A</p> <p>Spowolnione działanie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:</p> <p>Znacząca utrata lub obniżenie jakości usług</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>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne</p>	

¹ 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.

² 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.

Mission Critical Services dla Microsoft Security Cloud – typy ważności incydentów

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

Mission Critical Services dla Microsoft Security – waga i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<p>Waga problemu 1</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>Czas reakcji nie dłuższy niż 15 minut</p> <p>Wsparcie w zakresie obsługi klienta (CSS) realizowane przez zaawansowanych inżynierów ds. bezpieczeństwa</p> <p>Praca w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu¹</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 tygodniu¹</p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p>
<p>Waga problemu A</p> <p>Spowolnione działanie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:</p> <p>Znacząca utrata lub obniżenie jakości usług</p> <p>Wymagana pomoc w ciągu 15 minut</p>	<p>Możliwość angażowania inżynierów ds. bezpieczeństwa w razie potrzeby</p> <p>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne</p>	<p>Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu</p> <p>Przydzielenie odpowiednich zasobów w celu zapewnienia pomocy w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu¹</p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p> <p>Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu</p>

¹ 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 Wsparcie techniczne w zakresie rozwiązywania problemów jest dostępne tylko w języku angielskim.

Szybka reakcja – rodzaje wag incydentów

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>Waga problemu 1</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 tygodniu¹</p> <p>Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft²</p> <p>Błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów ds. usług w chmurze</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>Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu¹</p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p>
<p>Waga problemu A</p> <p>Spowolnione działanie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:</p> <p>Znacząca utrata lub obniżenie jakości usług</p>		

¹ 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

² Wsparcie techniczne w zakresie usług Szybkiego reagowania jest dostępne w języku angielskim i japońskim.

Ujednolicona rozszerzona reakcja – rodzaje wag incydentów

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
<p>Waga problemu 1</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 Azure¹ – Pierwsza odpowiedź na wezwanie najpóźniej w ciągu 15 minut</p> <p>Wszystkie inne produkty i usługi – pierwsza odpowiedź na wezwanie najpóźniej w ciągu 30 minut</p> <p>Starszy menedżer ds. incydentów² automatycznie przypisany</p> <p>Praca w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu³</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 tygodniu³</p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p> <p>Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu</p>
<p>Waga problemu A</p> <p>Spowolnione działanie systemu biznesowego o krytycznym znaczeniu:</p> <p>Znacząca utrata lub obniżenie jakości usług</p> <p>Wymagana pomoc w ciągu 30 minut</p>	<p>Pierwsza odpowiedź na wezwanie w czasie nie dłuższym niż 30 minut</p> <p>Starszy kierownik ds. incydentów automatycznie² przypisany</p> <p>Praca w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu³</p>	<p>Przydzielenie odpowiednich zasobów w celu zapewnienia pomocy w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu³</p> <p>Szybkie powiadomienie i reakcja</p> <p>Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu</p>

Unified Enterprise Support Services Description

¹ 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.

² Zasoby ulepszonych zarządzania incydentami zapewniają szybkie rozwiązanie problemów przez zakontraktowanie sprawy, eskalację, przydzielanie zasobów i koordynację.

³ 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.

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>Stan rozwiązania: 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 przywrócenia 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>Przyjęcie i planowanie: Pomagamy organizować i dostosowywać odpowiednie zasoby w planowaniu i wdrażaniu technologii chmurowych, które przekształcają organizację. Świadczymy usługi zarządzania programami sukcesu, które pomogą klientowi osiągnąć cele technologiczne i biznesowe. Pomagamy przyspieszyć wdrażanie, adaptację i realizację wartości technologii chmurowych Microsoft. Pomagamy również poprawić kondycję inwestycji w chmurę firmy Microsoft za pośrednictwem usług zarządzania programami kondycji klientów. Pomożemy klientowi zidentyfikować możliwości zmniejszenia</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

Unified Enterprise Support Services Description

<p>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>	<p>Aktualizacje technologii i zabezpieczeń</p>	<p>Inwestycje i infrastruktura w chmurze są stale aktualizowane do najnowszych wydanych aktualizacji</p>
<p>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.</p>	<p>Usługi zarządzania cyklem życia</p>	<p>Zapewnienie, aby klienci mieli aktualny plan zarządzania cyklem życia</p>
	<p>Zarządzanie relacjami z klientami</p>	<p>Płynna, udana relacja między klientem a firmą Microsoft</p>

© 2025 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.