

Microsoft Nagyvállalati Szolgáltatások

támogatása és Tanácsadási
szolgáltatások leírása

2020. július

Tartalomjegyzék

| | | |
|---|--|----|
| 1 | A jelen dokumentumról | 2 |
| 2 | Microsoft Szakmai Szolgáltatások | 3 |
| | 2.1 Tervezési Szolgáltatások | 3 |
| | 2.2 Megvalósítási szolgáltatások | 3 |
| | 2.3 Karbantartási szolgáltatások | 3 |
| | 2.4 Optimalizálási szolgáltatások | 3 |
| | 2.5 Oktatási szolgáltatások | 3 |
| 3 | Tanácsadási szolgáltatások | 4 |
| | 3.1 A vásárlás módja | 4 |
| | 3.2 Egyéni tanácsadási szolgáltatások | 4 |
| | 3.3 Csomagba foglalt tanácsadási szolgáltatások | 5 |
| | 3.4 A szolgáltatások leírása | 5 |
| | 3.4.1 Tervezési Szolgáltatások | 5 |
| | 3.4.2 Megvalósítási szolgáltatások | 7 |
| | 3.4.3 Optimalizálási szolgáltatások | 7 |
| | 3.5 Kizárások és korlátozások | 8 |
| | 3.6 Az Ön kötelezettségei | 8 |
| 4 | Támogatási szolgáltatások | 10 |
| | 4.1 A vásárlás módja | 10 |
| | 4.2 A szolgáltatások leírása | 11 |
| | 4.2.1 Proaktív szolgáltatások | 11 |
| | 4.2.2 Reaktív szolgáltatások | 16 |
| | 4.2.3 Szolgáltatásnyújtás-menedzselés | 21 |
| | 4.3 Bővített szolgáltatások és megoldások | 23 |
| | 4.3.1 Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás | 23 |
| | 4.3.2 Gyors Válasz | 24 |
| | 4.3.3 Egyéni Támogatás | 26 |
| | 4.3.4 Fejlesztői támogatás | 27 |
| | 4.3.5 Mission Critical támogatása | 28 |
| | 4.4 További feltételek és kikötések | 28 |
| | 4.5 Az Ön kötelezettségei | 30 |

1 A jelen dokumentumról

A Microsoft Nagyvállalati Szolgáltatások támogatása és a Tanácsadási Szolgáltatások leírása című dokumentum a Microsofttól az Ön által megvásárolható szakmai szolgáltatásokra vonatkozó információkat tartalmaz.

Kérjük, ismerkedjen meg az Ön által megvásárolni kívánt szolgáltatások leírásával, ideértve a vonatkozó előfeltételeket, kizárásokat, korlátozásokat és az Ön kötelezettségeit is. Az Ön által megvásárolt szolgáltatásokat a Nagyvállalati Szolgáltatások – Munkamegrendelés (a továbbiakban „Munkamegrendelés”) vagy olyan más alkalmazandó Szolgáltatásleírás fogja felsorolni, amely hivatkozik a jelen dokumentumra, és azt hivatkozás útján magában foglalja.

A jelen dokumentumban felsorolt szolgáltatások nem érhetőek el mindenütt a világon. Ha meg szeretné tudni, hogy az Ön tartózkodási helyén mely szolgáltatások vásárolhatók meg, vegye fel a kapcsolatot a Microsoft Szolgáltatások Üzletág képviselőjével. Az elérhető szolgáltatások köre módosulhat.

2 Microsoft Szakmai Szolgáltatások

A Microsoft Szakmai Szolgáltatások segítik abban, hogy technológiai beruházásaiból Ön a lehető legnagyobb üzleti értéket hozza ki. Ezek a szolgáltatások a technológia élettartamának tervezési, megvalósítási, karbantartási és optimalizálási szakaszában is elérhetőek, és adatokat, mobil eszközökre kialakított megoldásokat, hatékonyságot és számítási megoldásokat adnak az Ön helyszíni, felhőalapú és hibrid informatikai infrastruktúrájához. A Microsoft a következő kategóriákban nyújt proaktív szolgáltatásokat:

2.1 Tervezési Szolgáltatások

A tervezési szolgáltatásokkal felmérhetők és áttekinthetők az Ön jelenlegi adatai, infrastruktúrája, alkalmazása és biztonsági környezete; ezek a szolgáltatások így segítik az Ön által elvárt eredményekhez igazodó kiigazítást, frissítést, áttelepítést, áttérést, rendszerbe állítást vagy megoldásmegvalósítást.

2.2 Megvalósítási szolgáltatások

A megvalósítási szolgáltatások technikai és projektvezetési szakértelemmel gyorsítják a Microsoft-technológiákat használó megoldások megtervezését, bevezetését, áttelepítését, frissítését, megvalósítását, illetve az ezekre való áttérést.

2.3 Karbantartási szolgáltatások

A karbantartási szolgáltatások segítenek megelőzni a problémákat az Ön Microsoft-környezetében, és jellemzően a szolgáltatásnyújtás előtt kerül sor rájuk, hogy segítsék biztosítani az erőforrások rendelkezésre állását.

2.4 Optimalizálási szolgáltatások

Optimalizálási szolgáltatások: az ügyfél technológiai beruházásának optimális kihasználására összpontosítanak. Ezek közé a szolgáltatások közé tartozhatnak a következők: a felhőalapú szolgáltatások távoli felügyelete, a Microsoft-termékek képességeinek végfelhasználók általi adaptálásának optimalizálása, valamint a robusztus biztonság és identitásállapot biztosítása.

2.5 Oktatási szolgáltatások

Az oktatási szolgáltatások olyan képzést nyújtanak, amelyek helyszíni, online vagy szükség szerinti útmutatásokon keresztül bővítik az Ön támogatási munkatársainak technikai és üzemeltetési tudását.

3 Tanácsadási szolgáltatások

A Nagyvállalati Szolgáltatások Tanácsadási Szolgáltatásai (tanácsadási szolgáltatások) olyan projektalapú megállapodások, amelyek az ügyfelek által az informatikai beruházásokból kinyerhető értéket megnövelő megoldások tervezéséhez, megvalósításához és adaptálásához kapcsolódó szolgáltatásokat nyújtanak. Ezek közé a szolgáltatások közé tartoznak a Microsoft-termékeken és -technológiákon alapuló, digitális stratégiákon átnyúló, architekturális, tervezési, frissítési, áttelepítési, áttérési, bevezetési, alkalmazásfejlesztési és adatbetekintési megoldások.

3.1 A vásárlás módja

Tanácsadási szolgáltatások projektalapú, meghatározott körre kiterjedő, egyéni megállapodásokként vagy előre meghatározott körre kiterjedő, csomagba foglalt szolgáltatásokként érhetők el az alábbiak szerint:

| Szolgáltatás | Meghatározás |
|---|---|
| Egyéni tanácsadási szolgáltatások | Egyéni megállapodás egyedi megoldásokra vonatkozó, ügyfélspecifikusan meghatározott körre kiterjedő szolgáltatásokkal, ütemezéssel és/vagy mérföldkövekkel. |
| Csomagba foglalt tanácsadási szolgáltatások | Előre meghatározott körre kiterjedő szolgáltatási anyagokat magában foglaló olyan megállapodás, amely számos gyakori üzleti forgatókönyv esetében alkalmazható. |

Kulcs: 🏠 olyan elemeket jelöl, amelyek szerepelhetnek az Ön Munkamegrendelésén.

3.2 Egyéni tanácsadási szolgáltatások

Az alábbiakban az elérhető testre szabható szolgáltatási megoldásokat ismertetjük. A testreszabott tanácsadási szolgáltatások terjedelmét a Nagyvállalati Szolgáltatások – Munkamegrendelés (a továbbiakban „ESWO”) vagy egy Munkaleírás (a továbbiakban „SOW”) ismerteti részletesen.

Alkalmazások és infrastruktúra - A felhőalapú számítógép-használat alapvető fontosságú a legtöbb szervezet digitális átalakulásának megalapozásában.

A Microsoft modern alkalmazásslolgáltatásai az időt értéké alakítják, csökkentve az alkalmazások modernizálásával és integrálásával járó kockázatot, és kihasználva a felhő adta lehetőségeket arra, hogy az ügyfelek több csatornán és bármilyen eszközön keresztül csatlakozhassanak.

A Cloud Productivity megoldások segítségével a szervezetek olyan gyakorlatot tervezhetnek, valósíthatnak meg és alakíthatnak ki, amellyel javíthatják a kommunikációt és az együttműködés, valamint mélyíthetik az ügyfélkapcsolatokat, hogy jobban megértsék az üzletmenetet, és teljes mértékben ki tudják aknázni az Office 365-be eszközölt befektetésüket.

Adatok és mesterséges intelligencia (AI) – A modern vállalkozások legfőbb tőkéje az arra való képességük, hogy az adatokat feldolgozhatóvá tegyék az MI számára, ami hihetetlen versenyelőnyt jelent. A Microsoft Business Insights megoldások abban nyújtanak segítséget a fejlesztőknek és a szervezeteiknek, hogy a szemléletmódjukban MI-központúvá váljanak, vagyis segít az üzleti és informatikai szervezeteknek az olyan megoldások meghatározásában, megvalósításában és

támogatásában, amelyek az Azure Database Power BI, az Office, az SQL és hasonló eszközök segítségével bármilyen adatokba lehetővé teszik a betekintést.

Üzleti alkalmazások - Az üzleti alkalmazásokkal kapcsolatos támogatás az összekapcsolt adatkörnyezet részeként lehetővé teszi az MI és az üzleti intelligencia alkalmazását, miközben elősegíti a kritikus fontosságú üzleti folyamatok digitalizálását, beleértve a kapcsolati értékesítést, a tehetségekhez és személyekhez kapcsolódó folyamatokat, műveleteket, illetve az ügyfelek kiszolgálását.

A Microsoft a tanácsadási szolgáltatások széles spektrumát kínálja a Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement szolgáltatással kapcsolatban, amely kiterjed az értékesítésre, a szolgáltatásokra és a marketingre, hogy az üzleti intelligenciát a napi ügymenetbe integrálva valós bevételre válthassa az ügyfelekkel való kapcsolatát. A Microsoft Dynamics 365 egységesített műveleteivel kapcsolatos tanácsadási szolgáltatások segítségével az ügyfeleink optimálissá tehetik a működésüket és valós időben hozhatnak adatokon alapuló döntéseket globális szinten, így összességében gyorsabb növekedés érhető el a számukra.

Modern munkahely - A munkahelyek átforgalmazásának részeként a Microsoft képes segítséget nyújtani a környezetnek a ritmus felvételében, miközben a vállalkozásának minden szakembere számára elérhetővé teszi azokat az eszközöket, amelyekkel hatékonyabbá válhatnak.

Az Eszköz- és Mobilitási tanácsadási szolgáltatásokra vonatkozó ajánlatok lehetővé teszik, hogy az üzleti és informatikai vezetők olyan, az egész vállalatra kiterjedő mobilitási és eszközkezelési stratégiákat alakítsanak ki és valósítsanak meg, amelyek mélyebb és gazdagabb kapcsolat kialakítását és fenntartását segítik elő az alkalmazottakkal és az ügyfelekkel. Az Adatközpont- és Felhőinfrastruktúra-szolgáltatások annak érdekében integrálják a technológiát, az embereket és a folyamatokat, hogy segítsenek az informatikusoknak adatközpontjaikat a konkrét üzleti igényeknek megfelelően testreszabott, stratégiai üzleti eszközökké alakítani. Ez megtámogatva

a Biztonsági és Identitásszolgáltatásokkal olyan stratégiákat és megoldásokat biztosít, amelyek segítségével megvédhetik informatikai infrastruktúrájukat, alkalmazásaikat és adataikat a belső és külső veszélyektől.

3.3 Csomagba foglalt tanácsadási szolgáltatások

A Microsoft számos gyakori üzleti forgatókönyvhöz kínál Microsoft-termékek, -technológiák és -folyamatok tervezésével, bevezetésével és megvalósításával kapcsolatos tapasztalatokon alapuló Tanácsadási Szolgáltatásokat. Az alábbi szolgáltatások előre meghatározott körre kiterjedő, rögzített időtartamú és meghatározott árú munkákat kínálnak.

3.4 A szolgáltatások leírása

3.4.1 Tervezési Szolgáltatások

🔗 **Mérnöki Szolgáltatások:** Az online szolgáltatások Ön általi adaptációjának olyan kiértékelése, amely útmutatást, tervezést és kiigazítást biztosít. Ez a megközelítés még jobban hozzáigazítja az Ön csapatait és környezetét az online szolgáltatásarchitektúrák bevált gyakorlataihoz.

Digitális Tanácsadási Szolgáltatások program: A Digitális Tanácsadási Szolgáltatások iparági és üzleti szaktudással felvértezett Digitális Tanácsadók és a Microsoft tapasztalatainak és innovációs stratégiáinak kombinálásával segítik a szervezeteket abban, hogy elérjék digitális céljaikat. A

Digitális Tanácsadók az ügyfelekkel együttműködve változást elősegítő programot hajtanak végre a digitális vállalkozás kiépítésére.

A Digitális Tanácsadási Szolgáltatások nagyjából 200, 400, 800 és 1600 órás megállapodásokat tartalmazó csomagként vásárolhatók meg, egy részmunkaidős vagy teljes munkaidős tanácsadóval. A Microsoft szolgáltatásnyújtási csapata – ideértve a Microsoft Szolgáltatási központjaiban és a Szolgáltatási Kiválósági Központokban dolgozó munkatársakat is – a témára vonatkozó szakértelemmel egészíti ki a szolgáltatásnyújtást, vagy a javasolt gyakorlatra vonatkozó tanácsokkal és a Microsoft-technológiákra vonatkozó útmutatással látja el az ügyfeleket.

Ezenkívül a következő Digitális Tanácsadási Szolgáltatási megállapodás-csomagok is elérhetőek:

⇒ **Digitális Vállalkozásra Kész Digitális Tanácsadási csomagok:** Digitális tanácsadó által vezetett olyan megállapodás, amely az üzleti tervezésre és a változási folyamatra koncentrál annak érdekében, hogy az ügyfél kibontakozó üzleti modelljeinek részeként végrehajtsa a digitális átállás.

⇒ **Elképzelés-alátámasztás:** Olyan bizonyítékot szolgáltató tevékenység, amelynek alapján az ügyfél ki tudja értékelni a javasolt technikai megoldások megvalósíthatóságát. A bizonyíték formája lehet működő prototípus, dokumentum és terv, de a bizonyíték általában nem termelésre kész szolgáltatási anyag.

Megoldástervezés: Olyan strukturált megállapodások, amelyek segítik és végigvezetik Önt a Microsoft-technológiák helyszíni, felhőalapú és hibrid környezetbe bevezetése megvalósításának tervezésén. Ezek a szolgáltatások tartalmazhatják továbbá az Ön Microsoft-technológiai kialakításának, biztonságának, informatikai üzemeltetésének vagy változáskezelésének felmérését, hogy ezzel segítsenek megtervezni az Ön technikai megoldásának megvalósítását az Ön által elvárt eredmény elérése érdekében. A szolgáltatás eredményeképp Ön technikai felmérést és a megoldás megvalósítására vonatkozó tervet tartalmazó jelentést kaphat.

⇒ **Fejlesztőeszköz-telepítéstervezési szolgáltatások (a továbbiakban „DTDPS”):** A szervezetekben a Visual Studio hatékony bevezetésének megtervezését segítik. Ezek a megállapodások segíthetnek a Visual Studio adaptálására vonatkozó beüzemelési tervet és stratégiákat kialakítani.

⇒ **Azure fejlesztőeszköz-telepítéstervezési szolgáltatások nyilvános felhőhöz (a továbbiakban AZDPS):** Képzést, bemutatókat és bevezetéstervezést magukban foglaló többnapos tevékenységek. Az Azure-tárterület-megoldásokra, az alkalmazások Microsoft Azure-Infrastruktúra-szolgáltatásokba történő áttelepítésére, a nagyvállalati mobilitás megvalósítására, a Microsoft Operations Management Suite bevezetésére vagy a Microsoft Azure-beli virtuális gépekre vonatkozó fejlesztési és tesztforgatókönyvek megvalósítására koncentrálnak.

⇒ **Fejlesztőeszköz-telepítéstervezési szolgáltatások asztali számítógépekre (a továbbiakban „DDPS”):** Olyan bevezetéstervezési szolgáltatások, amelyek az Office 365, az Office vagy a Windows bevezetésére koncentráló tervezőeszközök és előre meghatározott tevékenységek széles skáláját kínálják.

⇒ **Fejlesztőeszköz-telepítéstervezési szolgáltatások Dynamics termékekhez (a továbbiakban „DYDPS”):** A Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management – ügyfélkapcsolat-kezelés) és a Dynamics CRM Online bevezetésére vagy az ezekre történő frissítésre, illetve a Microsoft Dynamics AX termékkel létrehozott ERP-

(Enterprise Resource Planning – vállalati erőforrás-tervezési) megoldás bevezetésére vonatkozó tervezési szolgáltatások.

⇒ **Fejlesztőeszköz-telepítéstervezési szolgáltatások Skype Vállalati verzióhoz és Exchange-hez (a továbbiakban „S&EDPS”)**: A szervezetekben a Skype Vállalati verzió vagy az Exchange bevezetésének megtervezését segítik; ezek a szolgáltatások architekturális és üzemeltetési szempontból segítik a Microsoft Skype Vállalati verzió, illetve a Microsoft Exchange bevezetésének megtervezését.

⇒ **Fejlesztőeszköz-telepítéstervezési szolgáltatások magánfelhők felügyeletére és virtualizáláshoz (a továbbiakban „PVDPS”)**: A szervezetekben a Systems Center, a Windows Server és a Hyper-V hatékony bevezetésének megtervezését segítik. Ezek a megállapodások a frissítésekre, az áttelepítésekre, a felügyeleti és virtualizációs bevezetések felgyorsítására, valamint az egységes eszközkezelés megvalósítására vonatkozó tervezési szolgáltatások széles skáláját kínálják.

⇒ **SQL Server Telepítési Tervezési Szolgáltatások (a továbbiakban SSDPS)**: Ezek a szolgáltatások olyan többnapos megállapodások keretében érhetőek el, amelyek olyan tevékenységekre koncentrálnak, mint az SQL Serverre való frissítés, az SQL Server Business Intelligence bevezetése, valamint az áttérés az SQL Serverre.

⇒ **Fejlesztőeszköz-telepítéstervezési szolgáltatások a SharePointhez (a továbbiakban „SDPS”)**: Ezek a szolgáltatások a SharePoint és a SharePoint Online bevezetésének megtervezésére szolgáló megállapodások nyújtására koncentrálnak, és tartalmazhatnak Office 365 FastTrack-tervezést, Project and Portfolio Management (a továbbiakban „PPM”) -megoldás-tervezést, valamint SharePoint-bevezetés-tervezést.

⇒ **Felhasználói élmény**: Olyan szolgáltatások, amelyek felhasználói élményt biztosítanak az Ön üzletágának alkalmazásaihoz, és tudást és tapasztalatot nyújtanak a következő területeken: forgatókönyvek lépéssorozatának előállítás, mozgóképes grafika, néprajzi kutatás, személyes és forgatókönyv-elemzés, felhasználói élmény stratégiája és tervezése, vizuális tervezés, felhasználófelület-fejlesztés, használhatósági tesztelés, akadálymentességi megfontolások.

3.4.2 Megvalósítási szolgáltatások

⇒ **A projekt irányítása**: Olyan szolgáltatás, amely a sikeres teljesítés érdekében biztosítja az Ön projektjeinek, programjainak vagy megállapodásainak kezelését és az ezekbe való betekintést.

⇒ **Megoldásarchitektúra**: Olyan szolgáltatás, amely Microsoft-technológiák referenciaarchitektúrái alapján kínál architektúrát és tervet az Ön megoldásai számára.

⇒ **Megoldásnyújtás**: Technikai megvalósítást biztosító megoldás, amelybe beleértendő a Microsoft-technológiákon alapuló megoldás fejlesztése, konfigurálása, áttelepítése, frissítése és bevezetése, valamint a Microsoft-technológiáknak az ügyfél környezetébe történő integrálása is.

3.4.3 Optimalizálási szolgáltatások

⇒ **Adaptációs Szolgáltatások**: Az adaptációs támogatási szolgáltatások olyan szolgáltatáscsomagot nyújtanak, amely segíti Önt abban, hogy felmérje szervezete változási képességét, és figyelemmel kísérelje és optimalizálja az Ön által vásárolt Microsoft-technológiához kapcsolódó változásokat. Ennek része a változás humán oldalának szempontjából az Ön adaptációs stratégiájának kidolgozásához és megvalósításához nyújtott támogatás is. Az ügyfelek olyan erőforrásokhoz kapnak hozzáférést, amelyeken keresztül rendelkezésre áll az adaptációs

programot támogató szakértelem, ismeretanyag, illetve a kapcsolódó, a Microsoft által javasolt gyakorlat.

➤ **Informatikai szolgáltatások kezelése:** Olyan szolgáltatáscsomag, amelynek segítségével korábbi informatikai környezetét modern szolgáltatáskezelési megközelítésekkel úgy alakíthatja át, hogy az lehetővé tegye az innovációt, a rugalmasságot, a minőség javítását és az üzemeltetési költség csökkentését. A modern informatikai szolgáltatás-kezelő szolgáltatások távoli vagy helyszíni munkameneteken vagy workshopokon keresztül nyújthatók, hogy elősegítsék az Ön felügyeleti, eseménykezelési vagy segítségnyújtási folyamatainak optimalizálását annak érdekében, hogy azok kezelni tudják a felhőalapú szolgáltatások dinamikáját, amikor egy alkalmazást vagy szolgáltatást a felhőbe helyez át.

➤ **Biztonsági Szolgáltatások:** A Microsoft biztonsági megoldásainak portfóliója négy fő területet foglal magában: felhőalapú biztonság és identitás, mobilitás, bővített adatvédelem és biztonságos infrastruktúra. A biztonsági szolgáltatások segítségével az ügyfelek megérthetik, hogyan tudják fejleszteni és megvédeni informatikai infrastruktúrájukat, alkalmazásaikat és adataikat a belső és külső veszélyektől.

3.5 Kizárások és korlátozások

Szolgáltatásnyújtásunk alapját a következő kizárások és korlátozások képezik:

- A Digitális Tanácsadási Szolgáltatások kizárólag Microsoft-technológiák Ön általi bevezetésére és használatára vonatkozó tanácsok és útmutatások adásából állnak.
- A tanácsadási szolgáltatások nem tartalmaznak terméklicenccet, azokat külön kell megvásárolni.
- A Digitális Tanácsadási Szolgáltatások körébe nem tartozik bele a termékek telepítése, a problémamegoldás, a problémamegoldó (break-fix) támogatás, a nem-Microsoft-forráskód áttekintése, valamint a fent leírt szolgáltatásokon túlmenő technikai vagy architektúrális konzultáció.
- Bármely nem-Microsoft forráskód esetében az általunk nyújtott szolgáltatások csak a bináris adatok elemzésére (például folyamatkép-kiírás vagy hálózatfigyelési nyomkövetés) terjednek ki
- Ha megállapodtunk abban, hogy a Microsoft Mérnöke vagy szolgáltatásnyújtási csapatának munkatársai a helyszínen látogatnak, de az ilyen helyszíni látogatás nincs előre kifizetve, akkor ki fogjuk számlázni Önnek az ésszerűen felmerülő utazási és megélhetési költségeket.

3.6 Az Ön kötelezettségei

A tanácsadás sikere és kötelezettségeink teljesítése attól függ, hogy Ön milyen mértékben vesz részt a munkában a megállapodás teljes időtartama alatt, ideértve többek között a következőket:

- az Ön képviselőinek, informatikai munkatársainak és erőforrásainak (ideértve többek között a hardvert, a szoftvert, az internetkapcsolatot és az irodaterületet) rendelkezésre állása.
- Ön mindig időben megadja a szolgáltatásnyújtási csapatunk által kért pontos és teljes információt.
- hozzáférés az Ön szervezetére vonatkozó adatokhoz.
- az Ön felelősségi körébe tartozó feladatok eredményes és időben történő teljesítése.

- időben meghozott döntések és jóváhagyások az Ön felelős vezetői által.
- az Ön alkalmazottainak, illetve vállalkozóinak esetében felmerülő összes utazási költség és egyéb kiadás megtérítése.

4 Támogatási szolgáltatások

A Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatása (támogatási szolgáltatások) egy olyan átfogó nagyvállalati támogatási szolgáltatáscsomag amely segíti a költségek csökkentését, a teljesítmény növelését és a technológia felhasználását új üzleti lehetőségek kiaknázására az informatikai életciklus minden szakaszában. A támogatási szolgáltatások a következők:

- A proaktív szolgáltatások segítik az Ön informatikai infrastruktúrája és működése egészségi állapotának fenntartását és javítását.
- A Szolgáltatásnyújtás-kezelés a tervezést és a megvalósítást segíti elő
- A fontossági sorrendbe állított Non-stop problémamegoldási szolgáltatások gyors reakciót biztosítanak az állásidő minimalizálása érdekében

4.1 A vásárlás módja

A támogatási szolgáltatások alapcsomagként (Alapvető, Speciális vagy Teljesítmény támogatáscsomagok) vagy további vagy bővített szolgáltatásokként érhetők el egy meglévő Támogatási szerződés keretében a Nagyvállalati Szolgáltatások – Munkamegrendelés alapján, az alábbiak szerint.

| Elem | Leírás |
|---------------------------------------|---|
| Alapcsomag | <p>A proaktív, reaktív és kézbesítés-kezelési szolgáltatások olyan kombinációja, amely az Ön szervezeténél használt összes Microsoft-termékre és/vagy Online Szolgáltatásra támogatást nyújt. Alapvető („C”), Speciális („A”) és Teljesítmény („P”) támogatási csomagok érhetők el, ezeket részletesebben is bemutatjuk ebben a szakaszban.</p> <p>Az Alapcsomagban is elérhető szolgáltatásokat a „✓” szimbólum jelöli ebben a szakaszban.</p> <p>Az alapcsomag típusától függően egyes beépített Proaktív Szolgáltatások is elérhetők lehetnek az Ön számára, ezeknek a listája megtalálható a Munkamegrendelésen. Még a szerződés megkötése előtt vagy a szolgáltatásnyújtás tervezésének részeként segítünk Önnek ezeknek a szolgáltatásoknak a meghatározásában.</p> |
| További szolgáltatások | <p>További támogatási szolgáltatások is megrendelhetők az Alapcsomaghoz a Munkamegrendelés hatálya során, ezeket a „+” szimbólum jelöli ebben a szakaszban.</p> |
| Bővített szolgáltatások és megoldások | <p>Adott Microsoft-termékre vagy informatikai rendszerre vonatkozó támogatási szolgáltatások is megrendelhetők az Alapcsomaghoz a</p> |

Munkamegrendelés hatálya során, ezeket a „+” szimbólum jelöli ebben a szakaszban.

Kulcs: ➦ olyan elemeket jelöl, amelyek szerepelhetnek az Ön Munkamegrendelésén.

4.2 A szolgáltatások leírása

Ez a szakasz azokat a szolgáltatásokat írja le, amelyek kombinálásával Ön összeállíthatja a támogatási szolgáltatások csomagját. Ezenkívül további szolgáltatások is hozzáadhatók az Alapcsomaghoz, vagy hozzáadhatók a szerződés megkötése alatt.

4.2.1 Proaktív szolgáltatások

A proaktív szolgáltatások segítenek megelőzni a problémákat az Ön Microsoft-környezetében, és úgy vannak ütemezve, hogy segítsenek biztosítani az erőforrások elérhetőségét és biztosítását a vonatkozó Munkamegrendelés hatálya során. A következő proaktív szolgáltatások az alábbiakban jelölt módon vagy a Munkamegrendelésen szereplő feltételek szerint érhetőek el.

Tervezési Szolgáltatások

| Tervezési szolgáltatások típusai | Csomag | | |
|--|--------|---|---|
| | C | A | P |
| Elképzelés-alátámasztás | | + | + |
| Technológiai Tanácsadási Szolgáltatások | | | + |
| Támogatási Technológiai Tanácsadó | | | ✓ |

✓ - Elérhető az Alapcsomag részeként.

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

➦ **Elképzelés-alátámasztás:** Olyan bizonyítékot szolgáltató tevékenység, amelynek alapján az ügyfél ki tudja értékelni a javasolt technikai megoldások megvalósíthatóságát. A bizonyíték formája lehet működő prototípus, dokumentum és terv, de a bizonyíték általában nem termelésre kész szolgáltatási anyag.

➦ **Technológiai Tanácsadási Szolgáltatások:** Tanácsadói és tervezési szolgáltatások Teljesítmény Támogatási ügyfelek részére, a Microsoft által ajánlott gyakorlatokkal szembeni arculati, szerkezeti, tervezési megvalósítási vagy működési folyamatok segítése érdekében. A Szolgáltatások tartalmazhatnak személyre szabott tervezési szolgáltatást, a felhő adaptálás elősegítése érdekében. E szolgáltatások helyszínen vagy távolról is elvégezhetők, egy Microsoft által kijelölt erőforrás útján.

➦ **Támogatási Technológiai Tanácsadó** (a továbbiakban STA): Testreszabott szolgáltatás, amely technológia-értékelést nyújt az ügyfél üzleti céljainak támogatására, többek között beleértve a munkaterhelés optimalizálását, adaptációját vagy a támogathatóságát, és amelyet egy Microsoft-erőforrás biztosít. E szolgáltatás az ügyfél környezetére és üzleti céljaira szabott tervet és technológiai útmutatót biztosít.

Megvalósítási szolgáltatások

| Megvalósítási szolgáltatások típusai | Csomag | | |
|--------------------------------------|--------|---|---|
| | C | A | P |
| Bevonási szolgáltatások | | + | + |

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

⇒ **Bevonási szolgáltatások:** A Microsoft egy erőforrásának közvetlen bevonása, hogy segítséget nyújtson a bevezetéshez, az áttelepítéshez, az áttéréshez vagy a funkciófejlesztéshez. Ebben beletartozhat a tervezés segítése, valamint az elképzelés-alátámasztás vagy a termelési munkaterhelés Microsoft-termékekkel történő kiértékelésének segítése is.

Karbantartási szolgáltatások

| Karbantartási szolgáltatások típusai | Csomag | | |
|--|--------|---|---|
| | C | A | P |
| Igény Szerinti Felmérés | ✓ | ✓ | ✓ |
| A Kiváltó Ok Elemzése | | + | + |
| Felmérési Program | | + | + |
| Állapot-ellenőrzés | | + | + |
| Offline Felmérés | | + | + |
| Proaktív felügyelet | | + | + |
| Proaktív Üzemeltetési programok (a továbbiakban „POP”) | | + | + |
| Risk and Health Assessment Program mint Szolgáltatás (a továbbiakban „RAP mint Szolgáltatás”) | | + | + |
| Risk and Health Assessment Program Plusz mint Szolgáltatás Plusz (a továbbiakban „RAP mint Szolgáltatás Plusz”) | | + | + |

✓ – Elérhető az Alapcsomag részeként.

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

⇒ **Igény Szerinti Felmérés:** Hozzáférés az önkiszolgáló, online automatizált felmérést végző platformhoz, amely a naplók elemzése alapján elemzi és értékeli a Microsoft technológiáinak implementálásának minőségét. Az Igény Szerinti Felmérés meghatározott technológiákra vonatkozik. Ennek a felmérési szolgáltatásnak a használatához egy aktív Azure-szolgáltatás megléte szükséges megfelelő adatmennyiségi korlátokkal, hogy engedélyezhető legyen az igény szerinti felmérési szolgáltatás használata. A Microsoft segítséget biztosíthat a szolgáltatás kezdeti beállításához. Az Igény Szerinti Felmérés keretében a szolgáltatási megállapodás keretén külön

díjfizetés ellenében belül lehetősége van igénybe venni egy helyszíni Microsoft-erőforrás támogatását (akár két napig), esetleg elérhet egy távoli Microsoft-erőforrást (akár négy napig), aki segít az adatok elemzésében és a szervizelési javaslatok prioritizálásában. A helyszíni felmérés nem minden térségben érhető el.

☞ **A Kiváltó Ok Elemzése:** Az incidens lezárása előtti kifejezett kérés esetén strukturáltan megvizsgáljuk a lehetséges okokat, amelyek a támogatott technológiákkal kapcsolatos műszaki problémát vagy összefüggő problémák sorozatát okozzák. A kiváltó ok elemzés nem minden Microsoft technológiánál elérhető. Ilyenkor Ön is felelős a Microsoft csapatával való együttműködésért és a szükséges dokumentumok biztosításáért, mint a naplófájlok, hálózati nyomkövetések vagy más diagnosztikai eredmények. A Kiváltó Ok Elemzése csak bizonyos Microsoft technológiákhoz áll rendelkezésre, és többletköltséggel is járhat.

☞ **Felmérési Program:** Az Ön Microsoft-technológiákkal kapcsolatos tervezését, technikai megvalósításra vonatkozó tevékenységét vagy változáskezelését a Microsoft javasolt gyakorlatával összevető felmérés. A felmérés befejezésekor a Microsoft munkatársa közvetlenül fog Önnel együttműködni a lehetséges problémák orvoslásában és az Ön környezetének olyan technikai felmérését tartalmazó jelentés összeállításában, amelyben kiigazítási terv is szerepelhet.

☞ **Állapot-ellenőrzés:** A Microsoft-technológia Önnél történt megvalósításának felmérése és összevetése az ajánlott gyakorlatunkkal. A Microsoft erőforrása megtervezi Önnel az egészségi állapot ellenőrzését, végrehajtja a felmérést, elemzi az adatokat, végül átad egy jelentést.

☞ **Offline Felmérés:** A Microsoft-technológiák Önnél történt megvalósításának automatizált vizsgálata távolról vagy a Microsoft erőforrása által az Ön telephelyén összegyűjtött adatok segítségével. Az összegyűjtött adatokat a Microsoft helyszíni eszközökkel elemzi, az eredményeket jelentésben foglalja össze és javaslatokat ad a kiigazításra.

☞ **Proaktív felügyelet:** Az Ön kiszolgálóján bekövetkező eseményeket kezelő folyamatok finomhangolására szolgáló technikai üzemeltetésfelügyeleti eszközök és ajánlások biztosítása. Ez a szolgáltatás segít Önnel elkészíteni az eseménymátrixokat, elvégezni a jelentős események vizsgálatát, valamint létrehozni egy tartós mérnökcsapat-szerkezetet.

☞ **Proaktív Üzemeltetési programok (a továbbiakban „POP”):** Az Ön munkatársaival közösen lefolytatott felülvizsgálat, amely az Ön tervezési, kialakítási, kivitelezési vagy üzemeltetési folyamatait összeveti a Microsoft által javasolt gyakorlattal. Ezt a vizsgálatot a Microsoft egy erőforrása hajtja végre a helyszínen vagy távolról.

☞ **Risk and Health Assessment Program mint Szolgáltatás (a továbbiakban „RAP mint Szolgáltatás”):** Az Ön Microsoft-technológiáinak megvalósításának automatizált vizsgálata távolról összegyűjtött adatok segítségével. Az összegyűjtött adatokat a Microsoft elemzi, és az eredményeket a kiigazításokra tett javaslatokat is tartalmazó jelentésben foglalja össze.

☞ **Risk and Health Assessment Program Plusz mint Szolgáltatás Plusz (a továbbiakban „RAP mint Szolgáltatás Plusz”):** A RAP mint Szolgáltatás nyújtására és figyelemmel kísérésére az Ön telephelyén akár két napon át tartott olyan testreszabott rendszeroptimalizálási workshop keretében kerül sor, amely a kiigazítástervezésre és a tudásátadásra koncentrálna.

Optimalizálási szolgáltatások

| Optimalizálási szolgáltatások típusai | Csomag | | |
|--|--------|---|---|
| | C | A | P |
| Adaptációs Szolgáltatások | | | + |
| Fejlesztésre koncentráló szolgáltatások | | + | + |
| Informatikai szolgáltatások kezelése | | + | + |
| Laborszolgáltatások | | | + |
| Kiigazítási Szolgáltatások | | + | + |
| Biztonsági Szolgáltatások | | + | + |

+ – További megvásárolható szolgáltatások.

☞ **Adaptációs Szolgáltatások:** Az adaptációs támogatási szolgáltatások olyan szolgáltatáscsomagot nyújtanak, amely segíti Önt abban, hogy felmérje szervezete változási képességét, és figyelemmel kísérje és optimalizálja az Ön által vásárolt Microsoft-technológiához kapcsolódó változásokat. Ennek része a változás humán oldalának szempontjából az Ön adaptációs stratégiájának kidolgozásához és megvalósításához nyújtott támogatás is. Az ügyfelek olyan erőforrásokhoz kapnak hozzáférést, amelyeken keresztül rendelkezésre áll az adaptációs programot támogató szakértelem, ismeretanyag, illetve a kapcsolódó, a Microsoft által javasolt gyakorlat.

☞ **Fejlesztésre Koncentráló Szolgáltatások:** Az elérhető szolgáltatások az Ön munkatársait a Microsoft-technológiákkal készített alkalmazások írásában, telepítésében és támogatásában segítik.

☞ **Szolgáltatások Áttekintése Fejlesztőknek:** Éves felmérés az alkalmazásfejlesztési gyakorlatokról, az ügyfelek segítése javasolt gyakorlatokkal és útmutatással az alkalmazás- és megoldásfejlesztéshez a Microsoft platformjain.

☞ **Fejlesztési Támogatási Segítségnyújtás:** Olyan alkalmazások fejlesztéséhez nyújt segítséget, amelyek Microsoft-platfomon integrálnak Microsoft-technológiákat, Microsoft-fejlesztőeszközökre és -technológiákra specializált, és amely az Ön Munkamegrendelésében meghatározott munkaóra-mennyiség alapon vásárolható meg.

☞ **Informatikai szolgáltatások kezelése:** Olyan szolgáltatáscsomag, amelynek segítségével korábbi informatikai környezetét modern szolgáltatáskezelési megközelítésekkel úgy alakíthatja át, hogy az lehetővé tegye az innovációt, a rugalmasságot, a minőség javítását és az üzemeltetési költség csökkentését. A modern informatikaiszolgáltatás-kezelő szolgáltatások távoli vagy helyszíni munkameneteken vagy workshopokon keresztül nyújthatók, hogy elősegítsék az Ön felügyeleti, eseménykezelési vagy segítségnyújtási folyamatainak optimalizálását annak érdekében, hogy azok kezelni tudják a felhőalapú szolgáltatások dinamikáját, amikor egy alkalmazást vagy szolgáltatást a felhőbe helyez át. Az Informatikaiszolgáltatás-kezelő szolgáltatások képezhetik támogatási szolgáltatások egy testreszabott programjának egy olyan

elemét, amely további díj megfizetése ellenében érhető el, és amelyet egy melléklet határoz meg, amelyre hivatkozik az Ön Munkamegrendelése.

☞ **Laborgyakorlat Szolgáltatások:** Ha az Ön földrajzi térségében erre lehetőség van, a Microsoft hozzáférést biztosíthat Önnek laborlétesítményekhez, hogy ezzel segítséget nyújtson Önnek a Microsoft-termékek igénybevételével végrehajtott termékfejlesztéshez, teljesítményvizsgálathoz, teszteléshez, áttelepítéshez, áttérésekhez és prototípus készítéshez.

☞ **Kiigazítási szolgáltatások:** A Microsoft egy erőforrásának közvetlen bevonása egy Felmérési szolgáltatás során talált problémák megoldásba. Az egyes feladatokat a Munkamegrendelés határozza meg napokban, a végrehajtásra pedig az Ön mérnökeivel közösen kerül sor.

☞ **Biztonsági Szolgáltatások:** A Microsoft biztonsági megoldásainak portfóliója négy fő területet foglal magában: felhőalapú biztonság és identitás, mobilitás, bővített adatvédelem és biztonságos infrastruktúra. A biztonsági szolgáltatások segítségével az ügyfelek megérthetik, hogyan tudják fejleszteni és megvédeni informatikai infrastruktúrájukat, alkalmazásaikat és adataikat a belső és külső veszélyektől. A Biztonsági Szolgáltatások képezhetik támogatási szolgáltatások egy testreszabott programjának egy olyan elemét, amely további díj megfizetése ellenében érhető el, és amelyet egy melléklet határoz meg, amelyre hivatkozik az Ön Munkamegrendelése.

Oktatási szolgáltatások

| Oktatási szolgáltatások típusai | Csomag | | |
|---------------------------------|--------|---|---|
| | C | A | P |
| Igény Szerinti Oktatás | ✓ | ✓ | ✓ |
| Webcastok | ✓ | ✓ | ✓ |
| Előadások | | + | + |
| Workshopok | | + | + |

✓ – Elérhető az Alapcsomag részeként.

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

☞ **Igény Szerinti Oktatás:** Hozzáférés a Microsoft által összeállított online gyakorlóanyagokhoz és laborgyakorlatokhoz a workshopkönyvtár digitális platformján.

☞ **Webcastok:** Hozzáférés a Microsoft által szolgáltatott élő oktatási munkamenetekhez, amelyek a támogatási témakörök és a Microsoft-technológiák témaköreinek széles skáláján érhetők el távolról online.

☞ **Előadások:** Rövid, interaktív szolgáltatások, jellemzően olyan egynapos foglalkozások előadás vagy bemutató formájában, amelyek termékekre vonatkozó vagy támogatási témaköröket ölelnek fel, és amelyeket a Microsoft egy erőforrása tart személyesen vagy online módon.

☞ **Workshopok:** Olyan haladó szintű, technikai oktatási munkamenetek, amelyek a támogatási témakörök és a Microsoft-technológiák témaköreinek széles skáláján érhetők el, és amelyeket a Microsoft egy erőforrása tart személyesen vagy online módon. Workshopok a résztvevők száma alapján, illetve az Ön szervezete számára dedikált szolgáltatás formájában vásárolhatók, a Munkamegrendelésben meghatározottaknak megfelelően. A workshopokról felvételt készíteni a Microsoft kifejezett írásbeli engedélye hiányában tilos.

Egyéni proaktív szolgáltatások

| Egyéni Proaktív szolgáltatások típusai | Csomag | | |
|--|--------|---|---|
| | C | A | P |
| Proaktív jóváírások | + | + | + |
| Egyéni Proaktív Szolgáltatások (Karbantartási, Optimalizálási és Oktatási szolgáltatások) | | + | + |

+ - További megvásárolható szolgáltatások.

☞ **Proaktív Jóváírások:** A cserélhető szolgáltatások kreditben mért értéke megtalálható a Munkamegrendelésen. A Proaktív Jóváírások pedig átválthatók vagy beválthatók a jelen dokumentumban meghatározott egy vagy több további szolgáltatásra a Microsoft Szolgáltatások Üzletág képviselője által megadott aktuális árfolyamon. A további elérhető szolgáltatások kiválasztását követően levonjuk az adott szolgáltatás ellenértéket a kredit-egyenlegéből, a legközelebbi egész értékre kerekítve.

☞ **Egyéni proaktív szolgáltatások:** Olyan tevékenység, amelynek keretében a Microsoft az ügyfél irányításával a jelen dokumentumban egyébként nem szereplő szolgáltatásokat nyújt személyesen vagy online módon. Ebbe bele tartoznak a Karbantartási, az Optimalizálási és az Oktatási szolgáltatási típusok.

4.2.2 Reaktív szolgáltatások

A reaktív szolgáltatások segítenek megoldani a problémákat az Ön Microsoft-környezetében, és jellemzően igény esetén kerülnek felhasználásra. A következő reaktív szolgáltatások érhetők el igény szerint az aktuálisan támogatott Microsoft-termékekhez és online szolgáltatásokhoz, amennyiben nincs másképpen jelezve a Munkamegrendelésen.

| Reaktív szolgáltatások típusai | Csomag | | |
|---|--------|---|---|
| | C | A | P |
| Tanácsadási támogatás | ✓ | ✓ | ✓ |
| Problémamegoldási támogatás | ✓ | ✓ | ✓ |
| Eszkalációk felügyelete | ✓ | ✓ | ✓ |
| Kiterjesztett Gyorsjavítás-támogatás | | ✓ | ✓ |
| Helyszíni támogatás | | + | + |

✓ – Elérhető az Alapcsomag részeként.

+ – További megvásárolható szolgáltatások.

☞ **Tanácsadási Támogatás:** Telefonos támogatás, amely rövid távon (kevesebb mint hat órán belül) nyújt támogatást informatikai szakembereknek nem tervezett problémák esetén. A Tanácsadási Támogatás olyan tanácsadást, útmutatást és ismereteket tartalmazhat, amelyek célja, hogy segítsen Önnek úgy bevezetni és használni a Microsoft-technológiákat, hogy közben

elkerülje a gyakori támogatási problémákat, és csökkentse a rendszerleállások valószínűségét. Az architektúra- és megoldásfejlesztés, illetve a személyre szabási forgatókönyvek kívül esnek a Tanácsadási Támogatás hatályán.

➤ **Problémamegoldási támogatás:** A Microsoft-termékek használata során előforduló konkrét hibajelenségeket, hibaüzeneteket és működési hibákat felmutató problémák megoldásához nyújt segítséget. Az incidensek telefonon vagy az interneten jelenthetők be. Az olyan szolgáltatásokra és termékekre vonatkozó támogatási kéréseket, amelyekre nem vonatkozik a kapcsolódó online szolgáltatást támogató portál, a Microsoft Szolgáltatások online portálról kezelik.

A súlyosságok meghatározása és a Microsoft várható első válaszüzenete az alábbi incidens-táblázatokban kerül részletezésre.

Az Ön kérésére együttműködünk a harmadik fél technológiaszállítóval az összetett, többszállítós termék-együttműködési problémák megoldásában, de a harmadik fél a felelős saját termékének támogatásáért.

Az esemény súlyossága határozza meg a Microsofton belüli reakció szintjét és a kezdeti becsült válaszüzenetet, valamint az Ön teendőit. Ön a felelős azért, hogy velünk konzultálva felvázolja, hogy az esemény milyen hatással van az Ön szervezetére, a Microsoft pedig hozzárendeli a megfelelő súlyossági szintet. Szükség esetén Ön az esemény tartama során kérheti a súlyossági szint módosítását.

Alapvető Támogatás Eseményekre Adandó Válaszai

| Alapvető Támogatás | Súlyosság és helyzet | A tőlünk elvárt reakció | Az Öntől elvárt reakció |
|--|--|---|--|
| Általánosan érinti az üzletvitelt | <ul style="list-style-type: none"> A szolgáltatások elviselhető mértékű elvesztése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka ésszerű, bár rosszabb keretek között, de folytatható Nyolc órán belüli intézkedést igényel | <ul style="list-style-type: none"> 1. visszahívás legfeljebb nyolc órán belül, munkaidőben¹ Munkavégzés csak munkaidőben¹ Igénylés esetén heti 7 napon, napi 24 órában² | <ul style="list-style-type: none"> Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelősére vonatkozóan Reagálás 24 órán belül Ha igényelte a heti 7 napon, napi 24 órában való rendelkezésre állást, akkor biztosítania kell az erőforrást a 24x7 rendelkezésre állás fenntartására² |
| Súlyosan érinti az üzletvitelt | <ul style="list-style-type: none"> Az alapvető üzleti folyamat elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható | <ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb egy órán belül Folyamatos rendelkezésre állás, | <ul style="list-style-type: none"> Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) |

| Alapvető Támogatás | Súlyosság és helyzet | A tőlünk elvárt reakció | Az Öntől elvárt reakció |
|--------------------|---|---|-------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> Egy órán belüli intézkedést igényel | heti 7 napon, napi 24 órában ² | rendelkezésre álláshoz ² |

¹ A munkaidő általában 9:00-tól 17:30-ig tart helyi téli idő szerint, ünnep- és munkaszüneti napok, valamint a hétvégék kivételével. Az Ön országában a munkaidő ettől kissé elérhet.

² Előfordulhat, hogy csökkentenünk kell a 24x7 rendelkezésre állást, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni ahhoz, hogy folytatni tudjuk a problémamegoldást.

Speciális Támogatás Eseményekre Adandó Válaszai

| Speciális Támogatás | Súlyosság és helyzet | A tőlünk elvárt reakció | Az Öntől elvárt reakció |
|--|---|---|--|
| Általánosan érinti az üzletvitelt | <ul style="list-style-type: none"> A szolgáltatások elviselhető mértékű elvesztése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka ésszerű, bár rosszabb keretek között, de folytatható Négy órán belüli intézkedést igényel | <ul style="list-style-type: none"> 1. visszahívás legfeljebb négy órán belül, munkaidőben¹ Munkavégzés csak munkaidőben¹ Igénylés esetén heti 7 napon, napi 24 órában² | <ul style="list-style-type: none"> Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelősére vonatkozóan Reagálás 24 órán belül Ha igényelte a heti 7 napon, napi 24 órában való rendelkezésre állást, akkor biztosítania kell az erőforrást a 24x7 rendelkezésre állás fenntartására² |
| Súlyosan érinti az üzletvitelt | <ul style="list-style-type: none"> Az alapvető üzleti folyamat elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható Egy órán belüli intézkedést igényel | <ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb egy órán belül Eszkalációs erőforrást rendelünk hozzá 1 óra után Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában² | <ul style="list-style-type: none"> Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz² A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése |

| Speciális Támogatás | Súlyosság és helyzet | A tőlünk elvárt reakció | Az Öntől elvárt reakció |
|---------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|
| | | | négy munkaórán belül |

¹ A munkaidő általában 9:00-tól 17:30-ig tart helyi téli idő szerint, ünnep- és munkaszüneti napok, valamint a hétvégék kivételével. Az Ön országában a munkaidő ettől kissé elérhet.

² Előfordulhat, hogy csökkentenünk kell a 24x7 rendelkezésre állást, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni ahhoz, hogy folytatni tudjuk a problémamegoldást.

Teljesítmény Támogatás Eseményekre Adandó Válaszai

| Teljesítmény Támogatás | Súlyosság és helyzet | A tőlünk elvárt reakció | Az Öntől elvárt reakció |
|--|---|--|--|
| Általánosan érinti az üzletvitelt | <ul style="list-style-type: none"> A szolgáltatások elviselhető mértékű elvesztése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka ésszerű, bár rosszabb keretek között, de folytatható Négy órán belüli intézkedést igényel | <ul style="list-style-type: none"> 1. visszahívás legfeljebb négy órán belül, munkaidőben¹ Munkavégzés csak munkaidőben¹ Igénylés esetén heti 7 napon, napi 24 órában² | <ul style="list-style-type: none"> Ha igényelte a heti 7 napon, napi 24 órában való rendelkezésre állást, akkor biztosítania kell az erőforrást a 24x7 rendelkezésre állás fenntartására² |
| Súlyosan érinti az üzletvitelt | <ul style="list-style-type: none"> Az alapvető üzleti folyamat elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható 30 percen belüli intézkedést igényel | <ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb 30 percen belül Eszkálációs erőforrást rendelünk hozzá legfeljebb 30 percen belül Erőforrások érkeznek a helyszínre 24 óra után, az ügyfél engedélyével Folyamatos rendelkezésre állás, | <ul style="list-style-type: none"> Megfelelő kommunikációs a felsőszintű vállalatvezetővel, ha ez szükséges a részünkről Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz² Gyors elérés és válaszadás |

| Teljesítmény Támogatás | Súlyosság és helyzet | A tőlünk elvárt reakció | Az Öntől elvárt reakció |
|------------------------|----------------------|---|-------------------------|
| | | <p>heti 7 napon, napi 24 órában²</p> <ul style="list-style-type: none"> Elérheti a Microsoft tapasztalt szakértőit, és gyorsan eszkalálható a probléma a Microsoft termékcsapatai felé³ Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése | |

¹ A munkaidő általában 9.00-tól 17.30-ig tart helyi téli idő szerint, ünnep- és munkaszüneti napok, valamint a hétvégék kivételével. Az Ön országában a munkaidő ettől kissé elérhet.

² Előfordulhat, hogy csökkentenünk kell a 24x7 rendelkezésre állást, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni ahhoz, hogy folytatni tudjuk a problémamegoldást

³ Nem érhető el minden támogatási helyszínen vagy minden Microsoft-technológiához.

Eszkalációk felügyelete: Az Eszkaláció felügyeli a támogatási eseményeket, hogy azok magas szintű támogatásnyújtás mellett időben elháruljanak. Az alábbiakban megtekintheti az Eszkalációk felügyeleti szolgáltatásait, amelyeket a megfelelő támogatási Alapcsomag keretében biztosítunk:

Alapvető Támogatás: Az üzletvitelt általánosan és súlyosan érintő incidensek esetében a szolgáltatás elérhető az ügyfél kérésére, a bejelentés munkaidőben tehető meg a készletbe vont szolgáltatásokat biztosító erőforrásoknál. Ezek az erőforrások kérés esetén az eszkaláció frissítését is biztosíthatják.

Speciális és Teljesítmény Támogatás: A fenti táblázatok szerint az üzletvitelt általánosan érintő incidensek esetében a szolgáltatás elérhető az ügyfél kérésére, a bejelentés munkaidőben tehető meg a Microsoft-erőforrásoknál, akik kérés esetén az eszkaláció frissítését is biztosíthatják. Az üzletvitelt kritikusan érintő incidensek esetében egy kiterjesztett eszkalációs folyamat kerül elindításra és automatikus végrehajtásra a Speciális és Teljesítmény Támogatáshoz. A hozzárendelt Microsoft-erőforrás a folyamatos műszaki támogatás fenntartásáért felelős, helyzetjelentéseket és cselekvési tervet biztosítva Önnek.

🔗 **Kiterjesztett Gyorsjavítás-támogatás:** A Kiterjesztett Gyorsjavítás-támogatás lehetőséget ad arra, hogy Ön nem biztonsági gyorsjavításokat kérjen olyan meghatározott Microsoft-szoftverekhez, amelyek a Rögzített Életciklus Kiterjesztett Támogatási Fázisába jutottak a <http://support.microsoft.com/lifecycle> webhelyen található Szabályzat által meghatározottak szerint. Szolgáltatásspecifikus előfeltételek és korlátozások:

- A Kiterjesztett Gyorsjavítás-támogatás elérhetősége a következő termékcsaládokra korlátozott:

- Alkalmazások: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Szerver: Exchange-kiszolgáló, SQL-kiszolgáló, Rendszerközpont (a Konfigurációkezelő kivételével), Windows-kiszolgáló
 - Rendszerek: Windows ügyfél, Windows beágyazott operációs rendszerek
- A konkrét termékverziók nem biztonsággal kapcsolatos gyorsjavítási elérhetőségeire vonatkozó legfrissebb információkért tekintse át az itt található termék-életciklusra vonatkozó tájékoztatókat.
 - Bár a Microsoft minden kereskedelmi szempontból ésszerű erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy reagáljon az Ön nem-biztonsági gyorsjavításokra vonatkozó igényeire, Ön tudomásul veszi, hogy lehetnek olyan esetek, amikor nem lehet gyorsjavítást létrehozni vagy biztosítani.
 - A gyorsjavítások az Ön konkrét problémájának kijavítására szolgálnak, az esetlegesen előidézett új hibákat kiszűrő tesztelésükre (regressziós tesztelés) nem kerül sor.
 - A gyorsjavítások a Microsoft írásos hozzájárulása nélkül nem terjeszthetők harmadik fél részére.
 - A gyorsjavítások kiadási ideje eltérhet az angol nyelvű és a nem angol nyelvű verziók esetében, bizonyos esetekben lokalizációs díjak is felmerülhetnek.
 - További szolgáltatásokat, funkciókat, frissítéseket és szerkezeti változtatásokat nem biztosítunk. Kizárólag a meghatározott termékben lévő azon problémákkal foglalkozunk, amelyek miatt a termék összeomlott, amelyek miatt elvesztek az adatok, vagy amelyek más módon lényegesen eltérnek a termék dokumentált működésétől.

⇒ **Helyszíni Támogatás:** A Speciális és a Teljesítmény Támogatás keretében a helyszíni reaktív támogatás az Ön tartózkodási helyén nyújt segítséget Önnek. Ez a szolgáltatás a Microsofton belüli erőforrások rendelkezésre állásának függvényében érhető el, és előfordulhat, hogy további, telephelylátogatásonkénti díjfizetést tesz szükségessé.

4.2.3 Szolgáltatásnyújtás-menedzselés

A szolgáltatásnyújtás-menedzselés része a támogatási szolgáltatásnak, és amennyiben az nincs másként jelölve itt vagy a Munkamegrendelésen, akkor annak feltételeit a megvásárolt Alapcsomag támogatási szolgáltatásai határozzák meg. A további szolgáltatásnyújtási szolgáltatások akkor kerülnek hozzáadásra, ha megvásárolja a további szolgáltatásokat vagy a kiterjesztett szolgáltatásokat és megoldásokat.

Alapvető Támogatás: A szolgáltatásnyújtás-menedzselési szolgáltatásokat vagy digitális formában biztosítjuk vagy készletbe vont szakértői csapat útján.

Speciális és Teljesítmény Támogatás: A szolgáltatásnyújtás-menedzselési szolgáltatásokat egy kijelölt szolgáltatásnyújtási menedzser nyújtja digitálisan. Ez a nevesített erőforrás távolról vagy az Ön helyszínén is dolgozhat.

Szolgáltatásnyújtás-menedzselés hatályának részletei

A következő SDM szolgáltatásnyújtás-menedzselési szolgáltatások a megvásárolt Alapcsomagtól függően érhetők el:

| Szolgáltatásnyújtás-menedzselési szolgáltatások típusai | Csomag | | |
|--|--------|---|---|
| | C | A | P |
| Ügyfél Szervezet lehetővé tétele | ✓ | ✓ | ✓ |
| Microsoft Termékek, Szolgáltatások és Biztonsági Frissítések Útmutatója | ✓ | ✓ | ✓ |
| Program Fejlesztés és Menedzselés | ✓ | ✓ | ✓ |
| Egyesített támogatás Bevonása | ✓ | ✓ | ✓ |

Felhő Siker Program: Tervezési és szállítási szolgáltatásokat tartalmaz, amelyek segítenek Önnek a konkrét felhőeredmények elérésében, így segítve Önt, hogy felgyorsíthassa a Microsoft felhő technológiák megvalósítását, adaptációját és megvalósított értékét.

Vezetői Kapcsolati Menedzsment: Tevékenységek, amelyek biztosítják, hogy a Microsoft Támogatási csapata összhangban legyen az Ön szervezetének stratégiai prioritásaival, és kapcsolatban álljon a legfontosabb üzleti és technológiai döntéshozókkal.

⇒ **Szolgáltatásnyújtás-menedzselési bővítmény:** Ön dönthet úgy, hogy további egyéni szolgáltatásnyújtás-menedzselési erőforrásokat vásárol, akik szolgáltatásnyújtás-menedzselési szolgáltatásokat nyújtanak az előre meghatározott munkakör részeként, ami nincs tételesen részletezve a jelen dokumentumban. Ezek az erőforrások távolról vagy az Ön helyszínén is dolgozhatnak. Ez a szolgáltatás szintén a Microsoft munkatársai rendelkezésre állásának függvényében érhető el.

⇒ **Helyszíni Szolgáltatásnyújtás-menedzselés:** A szolgáltatásnyújtási referens helyszíni látogatásokat kérhet, ami további, látogatásonkénti díjfizetést tehet szükségessé. Ez a szolgáltatás a Microsoft munkatársai rendelkezésre állásának függvényében érhető el.

4.3 Bővített szolgáltatások és megoldások

Az Alapcsomagban vagy a további szolgáltatások keretében kínált szolgáltatásokon felül a következő kiterjesztett szolgáltatások és megoldások vásárolhatók meg. Bővített szolgáltatások és megoldások érhetők el további díjszabás ellenében, a Munkamegrendelés csatolt mellékletében meghatározottak szerint.

| Szolgáltatás | Csomag | | |
|---|--------|----------------|----------------|
| | C | A | P |
| Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás | | + | + |
| Gyors Válasz | | + | + |
| Egyéni Támogatás | | + | + |
| Fejlesztői Speciális | | + ¹ | + ¹ |
| Fejlesztői Teljesítmény | | | + |
| Mission Critical támogatása | | + | + |

+ – További megvásárolható szolgáltatások.

+¹ - További megvásárolható szolgáltatások a maximálisan meghatározott mennyiségig.

4.3.1 Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás

⇒ **Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás (a továbbiakban DSE):** A DSE-szolgáltatások megvásárolhatók az előre meghatározott ajánlatok keretében vagy egyéni órablokkokként, amelyek felhasználhatók célzott proaktív szolgáltatások igénybe vételére.

Ha órákat vásárolt, akkor a DSE-szolgáltatási órák a felhasználásuk után levonásra kerülnek az összesen megvásárolt órák számából, a levonás a katalógusárnak megfelelő óraszám szerint történik.

Az előre meghatározott ajánlatokat hozzáigazítjuk a környezetéhez, hogy a segítségükkel elérhesse a kívánt eredményt. Ezek az ajánlatok olyan területekre fókuszálnak, mint az Office 365, az Azure IaaS, a Cybersecurity Modern Identity, IT Service Management, DSE Data Analytics és a Dynamics 365 alkalmazása, és beépítve magukban foglalják a szükséges előre meghatározott proaktív szolgáltatásokat.

A DSE szolgáltatások a következő fő területekre összpontosítanak:

- Az Ön jelenlegi és jövőbeli üzleti követelményeinek alapos megértése, továbbá informatikai környezetének konfigurálása a teljesítmény optimalizálása érdekében
- Proaktív módon dokumentálni a támogatási szolgáltatásokkal kapcsolatos szolgáltatási anyagok (például támogathatósági áttekintések, egészségiállapot-felmérések, workshopok és kockázatelemzési programok) használatára vonatkozó ajánlásokat
- Az Ön bevezetési és üzemeltetési tevékenységeinek összhangba hozása a Microsoft-technológiák Önnél tervezett és jelenlegi megvalósításával.
- Az Ön IT munkatársai technikai és üzemeltetési tudásának növelése
- Olyan stratégiák kifejlesztése és megvalósítása, amelyek segítenek megelőzni a jövőbeli eseményeket és növelik az Ön azon Microsoft-technológiáinak rendszer szintű rendelkezésre állását, amelyekre a szolgáltatás kiterjed
- Segítség az ismétlődő problémák kiváltó okának megállapításában, és ajánlások a további zavarok megelőzésére a megjelölt Microsoft-technológiákban.

A DSE vásárlási módjától függetlenül egy munkaindító megbeszélésen a felek megállapodnak a DSE erőforrásainak kiosztásában, hozzárendelésében és fontossági sorrendjük megállapításában, és ezeket az Ön szolgáltatásnyújtási tervezésének részeként dokumentálják.

Szolgáltatásspecifikus előfeltételek és korlátozások

- Önnek egy élő Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatási megállapodással kell rendelkeznie a DSE szolgáltatása támogatásához. Ha lejár vagy megszűnik a Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatási megállapodása, akkor a DSE szolgáltatása is megszűnik ugyanazzal a nappal.
- A DSE szolgáltatások normál munkaidőben érhetőek el (helyi idő szerint 09:00 és 17:30 között), kivéve hétfőn és ünnepnapokon.
- A DSE szolgáltatási támogatás az Önnel kötött megállapodásban szereplő és az Ön Munkamegrendelésében felsorolt konkrét Microsoft-termékeket és technológiákat támogatja.
- A DSE szolgáltatások az Ön Munkamegrendelésében meghatározott kijelölt támogatási helyen, egyetlen támogatási hely számára vehető igénybe.

4.3.2 Gyors Válasz

🔗 **Gyors Válasz:** A Gyors Válasz gyorsított reaktív támogatást biztosít a felhőszolgáltatásokra vonatkozóan azzal, hogy közvetlenül a műszaki szakértőkhöz irányítja a támogatási problémákat, illetve igény esetén eskalációs útvonalat biztosít a felhőszolgáltatást működtető csapatokhoz.

A Microsoft Azure-összetevők esetében a Gyors Válasz szolgáltatások igénybe vételéhez be kell küldenie egy hibajelentést a vonatkozó felhőszolgáltatási portálon keresztül. A Problémamegoldási Támogatásra

vonatkozó kérelmek közvetlenül a Gyors Válasz támogatási sorba vannak irányítva, ahol a hibajelentések kifejezetten a felhőszolgáltatások szakértő mérnökcsapataihoz kerülnek. Annak érdekében, hogy ez a csapat megszerezze a telepítésére vonatkozó alapvető ismereteket, meg kell adnia az alap Azure telepítéssel és az adatbázis topológiával kapcsolatos dokumentációt, valamint adott esetben a skálázási és teherelosztási terveket is. Míg az incidensek megoldásához a szabványos terméktámogató szakemberek erőforrásai szükségesek, a Gyors Válasz csapat mindig elsődlegesen felel a hibajelentésekért.

Az Azure-összetevők esetében a problémamegoldási támogatás válaszidejei az alábbi táblázatban láthatók, amely értékek tekinthetők mérvadónak az Alapcsomag várt támogatási válaszidejeivel szemben. A Gyors Válasz nem terjed ki az Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple vagy Billing & Subscription Management szolgáltatásokra.

A Gyors Válasz megvásárlása az erőforrások rendelkezésre állásától függ. Kérjük, konzultáljon a szolgáltatásnyújtási menedzserével a rendelkezésre állás részleteiről.

| Gyors Válasz | Súlyosság és helyzet | A tőlünk elvárt reakció | Az Öntől elvárt reakció |
|---------------------------------------|---|--|--|
| Súlyosan érinti az üzletvitelt | <ul style="list-style-type: none"> Az alapvető üzleti folyamat elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható 15 percen belüli intézkedést igényel | <ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb 15 percen belül Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában¹ A Microsoft tapasztalt szakértőinek elérése² A probléma gyors eskalálása a Microsofton belül a felhőszolgáltatások működtetésével foglalkozó csapatoknak Szükség esetén a felsőszintű vállalatvezetőink értesítése | <ul style="list-style-type: none"> Megfelelő kommunikációs a felsőszintű vállalatvezetővel, ha ez szükséges a részünkről Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) rendelkezésre álláshoz¹ Gyors elérés és válaszadás |

¹ Előfordulhat, hogy csökkentenünk kell a 24x7 rendelkezésre állást, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni ahhoz, hogy folytatni tudjuk a problémamegoldást

² A Gyors Válasz Problémamegoldási Támogatási szolgáltatások csak angol nyelven érhetők el.

4.3.3 Egyéni Támogatás

⇒ **Egyéni Támogatás:** További díj megfizetése ellenében az Egyéni Támogatás korlátozott, folyamatos támogatást biztosít bizonyos számú olyan kiválasztott termékre és szervizcsomagra, amelyek a <http://support.microsoft.com/lifecycle> webhelyen található Microsoft nagyvállalati támogatásának meghatározása alapján elérték élettartamuk végét. Azokat a termékeket, verziókat vagy szervizcsomagokat, amelyekre Ön Egyéni Támogatást vásárolt, az Ön Munkamegrendelése határozza meg.

Az Egyéni Támogatás díját úgy számítjuk ki, mintha Önt az Egyéni Támogatási program első napján léptük volna be. Például, ha az Egyéni Támogatás a Dynamics NAV 2009 vonatkozásában 2020. január 15-én kezdődne, de Ön nem lépne be 2020. április 15-ig, a programdíját akkor is a rögzített 2020. január 15. napi kezdő dátumra visszamenőlegesen számítanánk ki.

Az Egyéni Támogatásért fizetett díjak nem téríthetők vissza.

Szolgáltatásspecifikus előfeltételek és korlátozások

- Önnek egy élő Microsoft Egységesített Támogatási szolgáltatási megállapodással kell rendelkeznie az Egyéni Támogatási szolgáltatás eléréséhez. Ha lejár vagy megszűnik a Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatásainak szerződése, akkor az Egyéni Támogatás is megszűnik ugyanazzal a nappal.
- Mielőtt Ön Egyéni Támogatásban részesül, Önnek telepítenie és futtatnia kell az Ön Munkamegrendelésében felsorolt beléptetett termék(ek) legfrissebb szervizcsomagját.
- Ahhoz, hogy Ön részt vehessen a beléptetett termék(ek)re vonatkozó Egyéni Támogatásban, és hogy hozzáférjen a biztonsági közleményekhez és frissítésekhez, Önnek részletes áttelepítési (migrációs) tervet kell összeállítania, amely tartalmazza az eszközök/példányok számát, a negyedéves telepítési mérföldköveket és az áttelepítés befejezésének dátumát. Ha nem készíti el ezt az áttelepítési tervet, akkor előfordulhat, hogy nem fog hozzáférni az Egyéni Támogatás által nyújtott anyagokhoz.
- Az Egyéni Támogatás vonatkozásában az „eszköz” bármely olyan fizikai vagy virtuális példányt jelent, amelyre az ügyfél telepíteni kívánja egy adott termék egy biztonsági frissítését. Az eszközök vagy példányok számának a biztonsági frissítési gyorsjavítás telepítéseinek számával, nem pedig a fizikai eszközök számával kell megegyeznie.
- Egyéni Támogatás az Ön Munkamegrendelésében meghatározott támogatási helyén (helyein) érhető el, amennyiben a támogatási hely beletartozik az Ön összes eszközének/példányának számába.
- Az Egyéni Támogatás a beléptetett termékeknek csak az angol nyelvű verziójára vonatkozik, kivéve, ha írásban ettől eltérően állapodunk meg. Ha mindkét fél beleegyezik a nem angol nyelvű támogatásba, akkor kiterjeszthető a támogatási idő, hogy lehetőséget adjon a fordításra (amiért pedig honosítási díj számítható fel).
- Az Egyéni Támogatás támogatást nyújt a beléptetett termékekhez és frissítéseket tartalmazhat az MSRC által súlyosnak minősített biztonsági résekre. Az MSRC által „Fontos”-nak (Important) minősített biztonsági résekhez további díjfizetés ellenében kérhető biztonsági frissítés.
- Az Egyéni Támogatás éves időszakokra vásárolható meg, fix programdátumok szerint, amelyek igazodnak a termék támogatási életciklusához. A beléptetés időpontjától függetlenül

a program kezdő dátumáig visszamenőlegesen az összes ügyfélnek meg kell fizetnie a vonatkozó programdíjat, és a visszamenőleges díjak a Szerződés aláírásakor teljes összegben megfizetendők. Ha nincsen másképpen jelölve, akkor az Egyéni Támogatás legrövidebb tartama egy negyedév. Az ügyfelek negyedévente, legalább 14 nappal a következő számlázási nap előtt lemondhatják az Egyéni Támogatást.

- További díjfizetés ellenében nem a biztonsággal kapcsolatos (például az időzónával vagy a nyári időszámítással kapcsolatos problémára vonatkozó) gyorsjavítások is elérhetőek lehetnek.
- A jelen program alapján Ön számára elérhetővé tett biztonsági frissítések kizárólag belső használatúak, amely magában foglalja az üzemeltetési környezetben az Ön közvetlen előnyére történő használatot is.
- A biztonsági frissítések a Microsoft írásos hozzájárulása nélkül nem terjeszthetők független harmadik fél részére. Ön kérhet az Ön által kijelölt nevesített kapcsolattartók számára hozzáférést biztonsági frissítésekhez. Ön vállalja, hogy értesít bennünket, ha bármilyen változás következik be ebben (ezekben) a kijelölt kapcsolattartó(k)ban.
- Az Egyéni Támogatás nem tartalmazza annak lehetőségét, hogy Ön további szolgáltatásokat, funkciókat, szerkezeti változtatásokat vagy szavatossági támogatást kérjen.
- Bár a Microsoft minden észszerű erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy biztonsági frissítéseket biztosítson, Ön tudomásul veszi, hogy lehetnek olyan esetek, amikor nem lehet biztonsági frissítést (ideértve a Súlyos (Critical) és a Fontos (Important) biztonsági frissítéseket is) létrehozni vagy biztosítani.
- Ha Ön közvetlenül a Microsofttól vásárol Egyéni Támogatást, akkor Ön a biztonsági frissítéseket alkalmazhatja a megfelelő beléptetett termék(ek)re, ideértve a Microsoft Mennyiségi Licencprogram vagy a Microsoft Services Provider Licenc Szerződés Program keretében beszerezett beléptetett terméke(ke)t is.
- Minden Problémamegoldási Támogatás iránti kérelmet telefonon kell eljuttatni az Ön kijelölt kapcsolattartóihoz.
- A Microsoft-erőforrásokhoz a biztonsági frissítések cseréjét célzó hozzáférés kizárólag a megfelelő Egyéni Támogatási Megállapodás hatálya idején lehetséges. Ismételt bejegyzés, valamint a vonatkozó jelenlegi és visszamenőleges programdíjak kifizetése szükséges, hogy visszakapja a hozzáférést valamely Microsoft-erőforráshoz, beleértve a biztonsági frissítések cseréjét is, amelyeket korábban már letölthetett az Ügyféltámogatásnál való feliratkozásnál, azonban a feliratkozás hatályának lejártát követően elveszett, megsérült vagy használhatatlanná vált. Nem lehetséges az ismételt bejegyzés vagy a biztonsági frissítésekhez való hozzáférés, ha a program megszűnt.

4.3.4 Fejlesztői támogatás

A Fejlesztői támogatás hosszú távú műszaki segítségnyújtást biztosít a mély felhőben és műszaki tudásban az alkalmazásfejlesztés folyamatának teljes élettartama során azoknak a fejlesztőknek, akik a fejlesztést, telepítést és az alkalmazás támogatását a Microsoft platformjain végzik.

Az Ön Alkalmazásfejlesztési Menedzsere (ADM) elsődleges megállapodásként funkcionál, és elsősorban a fejlesztési és tesztelési metodológiákra, valamint a Microsoft-termékek segítségével történő fejlesztés során fellépő problémákra vonatkozó stratégiai tanácsokat ad. Az Alkalmazásfejlesztési Menedzser összeköttetést biztosít a Microsoft több erőforrása között az ügyfél igényeinek megfelelően.

A támogatási megállapodás keretében a következő fejlesztői megoldásokat vásárolhatja meg:

🔗 **Fejlesztői Speciális**

Elérhető a Speciális és Teljesítmény Támogatás keretében, a Fejlesztői Speciális támogatás célzott megoldásokat nyújt meghatározott alkalmazásfejlesztési igényekre, mint az alkalmazás modernizálása, a dolgok internetének bevezetése, az ALM/DevOps megoldásokra, képzésre és tesztelésre. Ez a javasolt támogatási szint azoknak az ügyfeleknek, akik specializált fejlesztési támogatást igényelnek különböző területeken vagy témakörökben a fejlesztés életciklusa során.

A minimális együttműködés ideje 320 ADM-óra (Alkalmazásfejlesztési Menedzser-óra). A kisebb, egyénre szabott együttműködések speciális igényekre terjedhetnek ki. A Fejlesztői Speciális támogatás időtartama legfeljebb 800 ADM-óra lehet.

🔗 **Fejlesztői Teljesítmény**

Elérhető a Teljesítmény Támogatás keretében, a Fejlesztői Teljesítmény támogatás keretében átfogó segítségnyújtást biztosítunk az alkalmazásfejlesztés életciklusa során, az ügyfél rendelkezésére bocsátjuk a felhőarchitektúrát, sebezhetőségi vizsgálatokat végzünk, ALM/DevOps megoldásokat kínálunk, biztonsági fejlesztési életciklust, a kódok áttekintését, teljesítményértékelést és megfigyelést szolgáltatunk, segítséget nyújtunk az alkalmazás modernizálásában, a dolgok internetének implementálásában és felügyeletében, illetve képzést és tesztelési szolgáltatást nyújtunk. Ez a javasolt támogatási szint azoknak az ügyfeleknek, akik teljes fejlesztési támogatást igényelnek az üzletmenet szempontjából kritikus fontosságú, illetve a komplex fejlesztési környezetekben.

A Fejlesztői Teljesítmény támogatás keretében történő együttműködés időtartama minimálisan 800 ADM-óra. A kisebb, egyénre szabott együttműködések speciális igényekre terjedhetnek ki.

4.3.5 Mission Critical támogatása

🔗 **Mission Critical támogatása:** Magas szintű támogatást nyújt olyan Microsoft-termékek és online szolgáltatások meghatározott csoportjára – az Ön Munkamegrendelésében foglaltaknak megfelelően –, amely termékek az Ön üzletviteléhez nélkülözhetetlen üzleti megoldások részét képezik. A Mission Critical szolgáltatások testreszabott programját nyújtja, további díjfizetés ellenében érhető el, és az Ön Munkamegrendelésének egy Melléklete határozza meg.

4.4 További feltételek és kikötések

A Microsoft Egységesített Támogatási Szolgáltatás nyújtásának alapját a következő előfeltételek és vélelmek képezik.

- A bázisreaktív szolgáltatások nyújtása távoli üzemmódban a kijelölt támogatói kapcsolattartók helyén (helyein) történik. Minden egyéb szolgáltatás nyújtására távolról kerül sor az Ön Munkamegrendelésében megnevezett országbeli telephelyei számára, kivéve, ha írásban másként állapodunk meg.
- A bázisreaktív szolgáltatások nyújtása angol nyelven és - amennyiben elérhető - az Ön által beszélt nyelven történik. Az összes egyéb szolgáltatás nyújtására a Microsoft Szolgáltatások Üzletág szolgáltatásnyújtási telephelyén használt beszélt nyelven vagy angolul kerül sor, kivéve, ha írásban ettől eltérően állapodunk meg.
- Támogatást nyújtunk a kereskedelmi forgalomban megjelent összes változatra, az általánosan elérhető Microsoft-szoftverekre és online szolgáltatási termékekre, amelyeket megvásárolt és amelyeket azonosítanak a Termékfeltételek, amelyet a Microsoft ad ki bizonyos időközönként

- a <http://microsoft.com/licensing/contracts> címen (vagy utódwebhelyén, amelyet a Microsoft határoz meg), kivéve ha másként nem szerepel a Munkamegrendelésen vagy a jelen Támogatási és Tanácsadói Szolgáltatásleírás csatolmányán, vagy ha kifejezetten ki van zárva az online támogatási portálon a <http://serviceshub.microsoft.com> címen.
- Kibocsátás előtti és béta termékekre nincs támogatás, kivéve, ha egy csatolt melléklet ettől eltérően rendelkezik.
 - Minden szolgáltatás, ideértve egy Támogatási Munkamegrendelés részeként és Tartama alatt megvásárolt további szolgáltatásokat is, elveszik, ha nem veszik igénybe az adott Munkamegrendelés Tartama alatt.
 - A szolgáltatások ütemezése az erőforrások rendelkezésre állásától függ, a workshopok pedig lemondhatók, ha a workshopra jelentkezők száma nem éri el a minimális regisztrációs szintet.
 - Az Ön kérésére távoli csatlakozással is elérhetjük az Ön rendszerét a problémák elemzése érdekében. Munkatársaink csak azokat a rendszereket érik el, amelyekhez Ön engedélyezte számukra a hozzáférést. A távoli csatlakozással nyújtott segítséghez Önnek biztosítania kell számunkra a megfelelő hozzáférést és a szükséges berendezést.
 - Egyes szolgáltatások esetén az Ön ügyfeladatait tárolnunk kell, fel kell dolgoznunk és el kell érniük. E tevékenységeink során a Microsoft által jóváhagyott olyan technológiákat használunk, amelyek összhangban állnak adatvédelmi irányelveinkkel és folyamatainkkal. Ön tudomásul veszi és elfogadja, hogy ha Ön azt kéri, hogy ne a Microsoft által jóváhagyott technológiákat használjunk, akkor kizárólag Ön lesz a felelős az Ön ügyfeladatainak sértetlenségéért és biztonságáért, és a Microsoft nem vállal felelősséget a nem a Microsoft által jóváhagyott technológiák használatával kapcsolatban.
 - Ha Ön lemond egy korábban beütemezett szolgáltatást, akkor a Microsoftnak jogában áll akár a szolgáltatás árának 100 százalékát kitevő lemondási díjat is levonni, ha a lemondásra vagy átütemezésre a szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja előtt kevesebb mint 14 nappal kerül sor.
 - Amikor további szolgáltatásokat vásárol meg, akkor szükség lehet a szolgáltatásnyújtás-menedzselés belefoglalására, hogy teljesíthessük a szolgáltatás biztosítását.
 - Ha Ön megrendelt valamilyen fajta szolgáltatást, és most másik fajta szolgáltatást szeretne kapni helyette, akkor ugyanolyan értékben igénybe veheti az Alapcsomagban elérhető valamely másik szolgáltatást, ha az elérhető, és ha erről megállapodott az SDM-jével.
 - Szoftver biztosítási juttatások 24x7 Problémamegoldási támogatási incidensek (SA PRS incidensek vagy „SAB”), átalakíthatók egyenértékké (a Microsoft meghatározása szerint) és felhasználhatók az Alapcsomag támogatási díjakhoz, a Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás (DSE) megfelelő összetevőikhez és/vagy a Bővített szolgáltatások és megoldások megfelelő összetevőikhez. Az Ön egyéni szolgáltatásnyújtás-menedzselési erőforrása indokolhat ilyen érték(ek)et és díja(ka), ha alkalmazhatók. A támogatás kezdetétől és/vagy a többéves támogatás éves évfordulójának napjától számított 30 nap eltelte után számlázhatjuk Önnek a SAB hiány egyenértékét, amely ilyen átváltásoknál képződik, amint a Munkamegrendelésben le van fektetve. Az itt rögzített Frissítési garancia előnyök a termék feltételeitől függenek, többek között beleértve a Termékfeltételek B. mellékletét. További részletek is elérhetők a www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits oldalon, például a Problémamegoldás támogatási előny 2022. februártól hatályos módosításai, amelyek hatással lesznek az Alapcsomagra vagy támogatási szerződése

- engedélyezett összetevőire való jogosultságára, és amely az egyenértékű incidens értékének korrekcióját vonhatja maga után.
- Nem minden további szolgáltatás érhető el minden országban. Részletes tájékoztatást a szolgáltatásnyújtási erőforrástól kaphat.
 - A Támogatási szolgáltatások az Ön vagy a Microsoft tulajdonában álló kóddal kapcsolatos tanácsokra és útmutatásokra korlátozódnak.
 - Ön vállalja, hogy kizárólag olyan nem-Microsoft kódhoz biztosít számunkra hozzáférést, amelynek Ön a tulajdonosa.
 - A Támogatás a mintakódon kívül semmiféle kódot nem biztosít.
 - A megvásárolt szolgáltatásokra platformokra vonatkozó minimális követelmények lehetnek érvényesek.
 - A szolgáltatások nem ruházhatók át az Ön ügyfeleire.
 - Ha Speciális vagy Teljesítmény Támogatási Alapcsomaggal rendelkezik, és kölcsönösen megállapodott a helyszíni látogatásokban, azonban nem fizetett érték előzetesen, akkor ki fogjuk számlázni Önnek az utazás és szállás ésszerű mértékű költségeit.

A vonatkozó Mellékletek további előfeltételeket és vélelmeket írhatnak elő.

4.5 Az Ön kötelezettségei

A Microsoft Egységesített Támogatási szolgáltatások előnyeinek optimalizálása attól függ, hogy Ön az összes alkalmazandó Mellékletben foglaltakon felül a következő kötelezettségeit is teljesíti-e. Ha Ön nem tesz eleget alábbi kötelezettségeinek, az késleltetheti a szolgáltatás nyújtását:

- Ön ki fog jelölni egy megnevezett támogatási szolgáltatásnyújtási adminisztrátort, aki felelős lesz az Ön csapatának vezetéséért, és ő felügyeli az Ön összes támogatási tevékenységét és a Nekünk támogatási eseményekkel kapcsolatos kéréseket küldő belső folyamatait.
- Az alábbiak szerint az Alapcsomag típusától függően megnevezett reaktív támogatási kapcsolattartókat is kijelölhet, akik felelősek a támogatási kérelmek létrehozásáért a Microsoft támogatási webhelyén vagy telefonon való bejelentést követően. A felhőalapú szolgáltatások adminisztrátorai szintén beküldhetik a felhőre vonatkozó támogatási kérelmeket a megfelelő támogatási portálokra keresztül.
 - Alapvető Támogatás – Legfeljebb tíz (10) megnevezett kapcsolattartó.
 - Speciális Támogatás – Legalább ötven (50) megnevezett kapcsolattartó. Jogosult lehet további kapcsolattartókra is. Kérjük, konzultáljon a szolgáltatásnyújtási menedzserével a részletekről.
 - Teljesítmény Támogatás – Megnevezett kapcsolattartókat tartalmaz szükség szerint.
- Az online szolgáltatásokra vonatkozó támogatási kérések esetén a felhőalapú szolgáltatások adminisztrátorainak a támogatási kérést a megfelelő online szolgáltatásokra vonatkozó támogatási portál útján kell beküldeni.
- A szolgáltatási kérelmek beküldésekor a reaktív támogatási kapcsolattartóknak tisztában kell lenniük a felmerült probléma alapvető jellegével, és képesnek kell lenniük a hiba reprodukálására, hogy segíthessék a Microsoftot a hiba feltárásában és megoldásában. Ezeknek a kapcsolattartóknak szintén ismerniük kell a támogatott Microsoft-termékeket és az

Ön Microsoft-környezetét, hogy segíthessenek a rendszert érintő problémák megoldásában, és hogy segíthessék a Microsoftot a szolgáltatási kérelmek elemzésében és teljesítésében.

- Szolgáltatási kérelem benyújtása esetén előfordulhat, hogy az Ön reaktív támogatói kapcsolattartójának problémameghatározást és korrekciós feladatokat kell végeznie, amennyiben vállalatunk erre kéri. Ilyen lehet a hálózati nyomkövetés, az előforduló hibaüzenetek rögzítése, a konfigurációs adatok összegyűjtése, a termék konfigurációjának módosítása, a szoftverek új verzióinak telepítése, új összetevők telepítése, illetve a folyamatok módosítása.
- Ön vállalja, hogy az Ön által megvásárolt szolgáltatások alapján együttműködik velünk a szolgáltatások kihasználásának megtervezésében.
- Ön vállalja, hogy értesít bennünket, ha bármilyen változás következik be az Ön Munkamegrendelésében nevesített kijelölt kapcsolattartókban.
- Ön a felelős adatainak biztonsági mentéséért és a súlyos hibák következtében elveszett vagy módosult fájljainak helyreállításáért. Ugyancsak Ön a felelős az Ön szoftvereinek és adatainak integritását és biztonságát biztosító eljárások bevezetéséért.
- Ön vállalja, hogy – amikor csak lehetséges – válaszol az ügyfelek elégedettségét kutató mindazon felmérésekre, amelyeket mi a szolgáltatásokat illetően időnként eljuttatunk Önhöz.
- Ön köteles megtéríteni az Ön alkalmazottainak, illetve vállalkozóinak esetében felmerülő összes utazási költséget és egyéb kiadást.
- Szolgáltatásnyújtási Referense megkérheti arra, hogy az Ön által megvásárolt szolgáltatásra specifikus egyéb felelősségi köröket is ellásson.
- Ha felhőszolgáltatásokat alkalmaz ennek a támogatásnak a részeként, akkor vagy meg kell vásárolnia vagy rendelkeznie kell élő előfizetéssel vagy adattervvel a kapcsolódó online szolgáltatásokra vonatkozóan.
- Ha Speciális vagy Teljesítmény Támogatási csomaggal rendelkezik, akkor Ön vállalja, hogy a megfelelő Munkamegrendelés lejáratának dátuma előtt legalább 60 nappal proaktív szolgáltatásokra vonatkozó kérést küld el az összes szükséges/alkalmazandó adattal együtt.
- Ha Speciális vagy Teljesítmény Támogatási csomaggal rendelkezik, akkor Ön vállalja, hogy az Ön belső rendszereihez és diagnosztikai eszközeihez való hozzáféréseken túl megfelelő telefonos és szélessávú internetes kapcsolatot is biztosít szolgáltatásnyújtási csapatunknak, amikor annak az Ön telephelyén kell munkát végeznie.

© 2020 Microsoft Corporation. Minden jog fenntartva. Ezeknek az anyagoknak bármilyen felhasználása és terjesztése a Microsoft Corp. vállalat kifejezett engedélye nélkül szigorúan tilos.

A Microsoft és a Windows a Microsoft Corporation védjegye vagy bejegyzett védjegye az Amerikai Egyesült Államokban és/vagy más országokban.

Az itt említett létező vállalatok és termékek neve tulajdonosuk védjegye lehet.