

# Servizi Enterprise di Microsoft

Descrizione dei  
Servizi di Consulenza e di Supporto  
Tecnico

Gennaio 2021

# Sommario

1	Informazioni sul presente documento .....	2
2	Servizi Professionali Microsoft .....	3
2.1	Servizi di pianificazione .....	3
2.2	Servizi di implementazione .....	3
2.3	Servizi di manutenzione .....	3
2.4	Servizi di ottimizzazione .....	3
2.5	Servizi di formazione .....	3
3	Servizi di consulenza .....	4
3.1	Modalità di acquisto .....	4
3.2	Servizi di consulenza personalizzati .....	4
3.3	Servizi di consulenza Packaged Services .....	5
3.4	Descrizione dei Servizi .....	5
3.4.1	Servizi di pianificazione .....	5
3.4.2	Servizi di implementazione .....	7
3.4.3	Servizi di ottimizzazione .....	7
3.5	Dichiarazioni di non responsabilità e limitazioni .....	8
3.6	Responsabilità della Società .....	8
4	Servizi di Supporto Tecnico .....	10
4.1	Modalità di acquisto .....	10
4.2	Descrizione dei servizi .....	11
4.2.1	Servizi proattivi .....	11
4.2.2	Servizi reattivi .....	16
4.2.3	Gestione assistenza .....	21
4.3	Servizi e soluzioni avanzate .....	23
4.3.1	Supporto Tecnico Designato .....	23
4.3.2	Risposta Rapida .....	24
4.3.3	Supporto Tecnico Personalizzato (Custom Support) .....	26
4.3.4	Supporto Tecnico per Sviluppatori .....	27
4.3.5	Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali .....	28
4.4	Condizioni aggiuntive .....	28
4.5	Responsabilità della Società .....	30

# 1 Informazioni sul presente documento

La Descrizione dei Servizi di Consulenza e di Supporto Tecnico per i Servizi Enterprise di Microsoft fornisce informazioni sui servizi professionali acquistabili presso Microsoft.

La società dovrà familiarizzare con le descrizioni dei servizi che acquista, inclusi i prerequisiti, le dichiarazioni di non responsabilità, le limitazioni e le sue responsabilità. I servizi che la società acquista saranno elencati nel suo Ordine di Lavoro dei Servizi Enterprise (Ordine di Lavoro) o in altra Attestazione di Servizi applicabile che fa riferimento al presente documento e lo incorpora.

Non tutti i servizi elencati nel presente documento sono disponibili a livello globale. Per dettagli su quali servizi sono acquistabili per la propria sede, la società dovrà contattare il rappresentante dei Servizi Microsoft. I servizi disponibili sono soggetti a modifiche.

## 2 Servizi Professionali Microsoft

I Servizi Professionali Microsoft consentono alla società di velocizzare la realizzazione del valore aziendale grazie ai suoi investimenti in tecnologie. Questi servizi sono disponibili durante le fasi di pianificazione, implementazione, manutenzione e ottimizzazione del ciclo di vita della tecnologia della società e offrono soluzioni per dati, mobilità, produttività e sistemi informatici per l'infrastruttura IT locale, cloud e ibrida della società. Microsoft eroga servizi proattivi nelle seguenti categorie:

### **2.1 Servizi di pianificazione**

I servizi di pianificazione forniscono valutazioni e commenti sull'infrastruttura, i dati, l'applicazione e l'ambiente di protezione correnti della società per consentire alla società stessa di pianificare l'implementazione dell'attività correttiva, dell'aggiornamento, della migrazione, della distribuzione o della soluzione che le permetta di ottenere i risultati desiderati.

### **2.2 Servizi di implementazione**

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

### **2.3 Servizi di manutenzione**

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

### **2.4 Servizi di ottimizzazione**

I servizi di ottimizzazione si focalizzano su come utilizzare in modo ottimale l'investimento della società in tecnologia. Questi servizi potranno includere la gestione remota dei servizi cloud, ottimizzando l'adozione di funzionalità dei prodotti Microsoft da parte degli utenti finali e garantendo un solido livello di identità e sicurezza.

### **2.5 Servizi di formazione**

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

## 3 Servizi di consulenza

I Servizi di Consulenza per i Servizi Enterprise (servizi di consulenza) sono interventi che si basano su progetti che hanno come scopo l'erogazione di servizi relativi alla pianificazione, all'implementazione e all'adozione di soluzioni in grado di velocizzare la realizzazione del valore ottenibile tramite gli investimenti della società nell'IT. Questi interventi interessano i servizi, basati sui prodotti e le tecnologie Microsoft, attraverso soluzioni di strategia digitale, architettura, pianificazione, aggiornamento, migrazione, distribuzione, sviluppo di applicazioni e approfondimento dei dati.

### 3.1 Modalità di acquisto

I servizi di consulenza sono disponibili sotto forma di interventi personalizzati con ambito, basati su progetti o come Packaged Services con ambito precedentemente definito nella modalità descritta di seguito:

Servizio	Definizione
Servizi di consulenza personalizzati	Intervento personalizzato con un ambito specifico di servizi, tempistiche e/o attività cardine della società per soluzioni univoche.
Servizi di consulenza Packaged Services	Intervento con materiali con ambito predefinito rivolti a molti scenari aziendali comuni.

Importante: ➦ indica gli elementi che la società potrà vedere elencati nel proprio Ordine di Lavoro.

### 3.2 Servizi di consulenza personalizzati

Di seguito sono disponibili soluzioni di servizi personalizzabili. Nell'Ordine di Lavoro dei Servizi Enterprise (ESWO) o in una Descrizione dei Lavori (SOW) è illustrato l'ambito dei servizi di consulenza personalizzati.

**Applicazioni e Infrastruttura** – il Cloud computing è fondamentale per consentire la trasformazione digitale di qualsiasi organizzazione.

I servizi di applicazioni moderne di Microsoft consentono di velocizzare il raggiungimento del valore, riducendo il rischio quando si tratta di modernizzare e integrare le applicazioni e di utilizzare il cloud per favorire il coinvolgimento con i clienti attraverso molteplici canali e su qualsiasi dispositivo.

Con le Soluzioni Cloud Productivity, Microsoft aiuta le organizzazioni a pianificare, implementare e a realizzare esperienze per migliorare la comunicazione, la collaborazione e approfondire i rapporti con i clienti per avere un quadro d'insieme delle attività svolte, consentendo alle organizzazioni di massimizzare il proprio investimento in Office 365.

**Dati e Intelligenza Artificiale (AI)** – la valuta principale delle aziende moderne è la capacità di convertire i dati in Intelligenza Artificiale e conseguire quindi un vantaggio competitivo. Le soluzioni Approfondimento Azienda di Microsoft permettono agli sviluppatori e alle organizzazioni di concentrarsi sull'Intelligenza Artificiale grazie a una supervisione globale per ideare, implementare e supportare soluzioni per le aziende e le organizzazioni IT che consentano di approfondire qualsiasi dato utilizzando prodotti che includono Azure Database Power BI, Office e SQL Server.

**Applicazioni Business** – assistenza alle applicazioni business che fanno parte di un ambiente dati connesso, abilitando l'Intelligenza Artificiale e la business intelligence e nel contempo aiutando a

digitalizzare le funzioni business-critical, tra cui le vendite basate sulle relazioni, le procedure di acquisizione di persone e talenti, le operazioni e il servizio clienti.

Microsoft offre uno spettro di servizi di consulenza per Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement che comprende Vendite, Assistenza e Marketing per aiutare i clienti a trasformare le relazioni in ricavi integrando l'intelligenza digitale in ogni operazione commerciale. I servizi di consulenza per Microsoft Dynamics 365 Unified Operations consentono ai clienti di velocizzare la crescita ottimizzando le operazioni e prendendo decisioni basate sui dati, in tempo reale e su scala globale.

**Ambiente di Lavoro Moderno** – nell'ambito della trasformazione dell'ambiente di lavoro, Microsoft è in grado di aiutare l'ambiente della società a stare al passo con i tempi e a fare il possibile perché ogni professionista coinvolto nell'attività della società abbia gli strumenti per essere più produttivo.

Le offerte di servizi di consulenza di Microsoft per Dispositivi e Mobilità consentono alle aziende e ai responsabili dell'IT di sviluppare e implementare strategie per la gestione dei dispositivi e della mobilità in tutta l'organizzazione che facilitino l'instaurarsi di legami più profondi e intensi con dipendenti e clienti. I Servizi relativi all'Infrastruttura Cloud e del Centro Dati integrano anche tecnologia, persone e processi per aiutare l'IT nella trasformazione dei centri dati in risorse aziendali strategiche, personalizzate in base a esigenze aziendali specifiche. Insieme ai

servizi per la Sicurezza e l'Identità, Microsoft offre strategie e soluzioni che salvaguardano dati, applicazioni e infrastruttura IT da minacce interne ed esterne.

### 3.3 Servizi di consulenza Packaged Services

Microsoft offre servizi di consulenza per molti scenari aziendali comuni basati sull'esperienza in fatto di pianificazione, distribuzione e implementazione di prodotti, tecnologia e processi Microsoft. I servizi che seguono sono offerti in un ambito di lavoro predefinito con durata fissa e relativo prezzo.

### 3.4 Descrizione dei Servizi

#### 3.4.1 Servizi di pianificazione

🔗 **Servizi per l'Architettura:** valutazione degli obiettivi della società relativi all'adozione di servizi online nella quale vengono offerte indicazioni, pianificazione e attività correttive. Tale valutazione consente di stabilire una maggiore conformità dei team e dell'ambiente della società alle procedure consigliate per l'architettura dei servizi online.

**Programma Servizi di Consulenza Digitale:** il programma Servizi di Consulenza Digitale unisce i Digital Advisor, dotati di ottime competenze commerciali e settoriali, alle esperienze e alle strategie innovative di Microsoft per agevolare le organizzazioni nel raggiungimento dei propri obiettivi in ambito digitale. In pieno accordo con le società, i Digital Advisor pianificano una serie di modifiche volte a gettare le basi del business digitale.

I Servizi di Consulenza Digitale possono essere acquistati in pacchetti di interventi di circa 200, 400, 800 e 1600 ore con un consulente part-time o a tempo pieno. Il Microsoft Service Delivery Team, incluse le risorse dei Centri di Eccellenza dei Servizi Microsoft, completa l'erogazione sfruttando la propria esperienza nel settore o fornendo procedure appropriate e indicazioni specifiche su determinate tecnologie Microsoft.

Sono inoltre disponibili i seguenti pacchetti che offrono Servizi di Consulenza Digitale:

✦ **Pacchetti Digital Advisory Digital Ready:** intervento gestito da un consulente digitale, volto alla progettazione del business e all'implementazione delle modifiche necessarie, che consente di agevolare la trasformazione digitale come parte dei modelli aziendali in continua evoluzione della società.

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

**Pianificazione di Soluzioni:** interventi strutturati per assistere e guidare la società nella pianificazione dell'implementazione delle distribuzioni di tecnologia Microsoft in ambienti locali, cloud e ibridi. Tali servizi possono includere anche una valutazione del progetto, della sicurezza, delle operazioni IT o della gestione delle modifiche delle tecnologie Microsoft possedute dalla società per consentire la pianificazione dell'implementazione della soluzione tecnica della società e permettere a quest'ultima di raggiungere i risultati desiderati. Al termine del servizio la società potrà ricevere un report contenente la valutazione tecnica e il piano di implementazione della soluzione.

✦ **Servizi di Pianificazione della Distribuzione di Strumenti di Sviluppo (Developer Tools Deployment Planning Services o "DTDPS"):** servizi progettati per consentire alle organizzazioni di pianificare distribuzioni efficaci di Visual Studio. Tali interventi possono essere utilizzati per aiutare lo sviluppo di un piano di distribuzione e di strategie per l'adozione di Visual Studio.

✦ **Servizi di Pianificazione della Distribuzione di Azure per il Cloud Pubblico (Azure Deployment Planning Services for Public Cloud o "AZDPS"):** interventi di più giorni che implicano formazione, demo e pianificazione di distribuzioni. Possono riguardare l'attivazione di soluzioni di storage di Azure, la migrazione di applicazioni nei Servizi Infrastruttura di Microsoft Azure, l'implementazione della mobilità aziendale, l'implementazione di Microsoft Operations Management Suite o l'implementazione di scenari di sviluppo e test sulle macchine virtuali di Microsoft Azure.

✦ **Servizi di Pianificazione della Distribuzione Desktop (Desktop Deployment Planning Services o "DDPS"):** servizi di pianificazione della distribuzione che offrono un'ampia gamma di strumenti per la pianificazione e di interventi predefiniti riguardanti la modalità di distribuzione di Office 365, Office o Windows.

✦ **Servizi di Pianificazione della Distribuzione di Dynamics (Dynamics Deployment Planning Services o "DYDPS"):** servizi di pianificazione per l'implementazione di Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online o l'aggiornamento ad essi oppure per l'implementazione di una soluzione ERP (Enterprise Resource Planning) con Microsoft Dynamics AX.

✦ **Servizi di Pianificazione della Distribuzione di Skype for Business ed Exchange (Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services o "S&EDPS"):** progettati per aiutare le organizzazioni a pianificare le distribuzioni di Skype for Business o Exchange, questi servizi forniscono una pianificazione della distribuzione degli aspetti architetturali e operativi di Microsoft Skype for Business o Microsoft Exchange.

✦ **Servizi di Pianificazione della Distribuzione di Virtualizzazione e Gestione del Cloud Privato (Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services o "PVDPS"):** progettati per aiutare a pianificare le distribuzioni di Systems

Center, Windows Server e Hyper-V. Questi interventi offrono un'ampia gamma di servizi di pianificazione per gli aggiornamenti, le migrazioni, la velocizzazione delle distribuzioni di gestione e virtualizzazione, nonché l'implementazione di una gestione unificata dei dispositivi.

↗ **Servizi di Pianificazione della Distribuzione di SQL Server (SQL Server Deployment Planning Services o "SSDPS"):** disponibilità dei servizi in interventi di più giorni incentrati su attività, quali l'aggiornamento a SQL Server, la distribuzione di SQL Server Business Intelligence e la migrazione a SQL Server.

↗ **Servizi di Pianificazione della Distribuzione di SharePoint (SharePoint Deployment Planning Services "SDPS"):** incentrati sull'offerta di interventi per la pianificazione della distribuzione di SharePoint e SharePoint Online, questi servizi potranno includere la pianificazione di Office 365 FastTrack, la pianificazione della soluzione Project and Portfolio Management (PPM) e la pianificazione della distribuzione di SharePoint.

↗ **Utilizzo Ottimale:** servizi che consentono di proporre un'esperienza utente per le applicazioni line of business della società e offrono competenze per quanto riguarda Produzione di Storyboard, Motion Graphics, Ricerca Etnografica, Analisi Personale e dello Scenario, UX Strategy e Design, Visual Design, Sviluppo dell'Interfaccia Utente, test dell'Usabilità e considerazioni sull'Accessibilità.

### 3.4.2 Servizi di implementazione

↗ **Governance del Progetto:** servizio che consente di gestire e supervisionare il progetto, il programma o l'intervento al fine di garantirne la riuscita.

↗ **Architettura della Soluzione:** servizio che consente di fornire l'architettura e la progettazione della soluzione della società, in base alle architetture di riferimento per le tecnologie di Microsoft.

↗ **Fornitura della Soluzione:** servizio che consente di effettuare l'implementazione tecnica, inclusi lo sviluppo, la configurazione, la migrazione, l'aggiornamento e la distribuzione della soluzione basata sulle tecnologie Microsoft e la loro integrazione negli ambienti della società.

### 3.4.3 Servizi di ottimizzazione

↗ **Servizi di Adozione:** servizi di supporto dell'adozione che includono un gruppo di servizi volti ad agevolare la società nella valutazione della capacità della propria organizzazione di modificare, monitorare e ottimizzare i cambiamenti collegati all'acquisto della propria tecnologia Microsoft. Includono supporto nello sviluppo e nell'esecuzione della strategia di adozione della società dal punto di vista dei cambiamenti correlati alle persone. I clienti hanno accesso a risorse con esperienza, conoscenze e procedure consigliate da Microsoft associate a supporto del proprio programma di adozione.

↗ **Gestione dei Servizi IT:** una suite di servizi progettati per aiutare la società a sviluppare il proprio ambiente IT legacy utilizzando approcci alla gestione dei servizi moderni che consentono innovazione, flessibilità, qualità e miglioramenti dei costi operativi. I servizi di Gestione Moderna del Servizio IT potranno essere erogati attraverso workshop o sessioni di consulenza remoti o in loco per garantire che il monitoraggio, la gestione degli eventi imprevisti o i processi del service desk siano ottimizzati per la gestione delle dinamiche dei servizi basati sul cloud durante il trasferimento di un'applicazione o di un servizio al cloud.

🔗 **Servizi di Protezione:** le soluzioni di protezione Microsoft includono quattro aree di attenzione: identità e sicurezza del cloud, mobilità, protezione delle informazioni avanzata e infrastruttura protetta. I servizi di protezione aiutano le società a comprendere come proteggere e innovare dati, applicazioni e infrastruttura IT da minacce interne ed esterne.

### 3.5 Dichiarazioni di non responsabilità e limitazioni

L'erogazione da parte di Microsoft dei servizi si basa sulle presenti dichiarazioni di non responsabilità e limitazioni:

- I Servizi di Consulenza Digitale includono esclusivamente consulenza e assistenza relative alla distribuzione e all'utilizzo di tecnologie Microsoft da parte della società.
- Le licenze per i Prodotti non sono incluse nei servizi di consulenza e dovranno essere acquistate separatamente.
- I Servizi di Consulenza Digitale non includono la distribuzione dei prodotti, la risoluzione dei problemi o l'assistenza break-fix, l'analisi di codice sorgente non Microsoft o la consulenza tecnica e sull'architettura che non rientri nei servizi di cui sopra.
- Nel caso di codice sorgente non Microsoft, i servizi di Microsoft si limitano solo all'analisi dei dati binari, ad esempio un dump di processo o una traccia di Network Monitor
- Laddove siano state reciprocamente concordate, ma non pagate, visite in loco da parte di Microsoft Architect o risorse del Service Delivery Team, alla società verranno fatturati importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e vitto/alloggio.
- Tutti i Servizi di consulenza GitHub acquistati sono forniti da GitHub, Inc., una filiale interamente controllata da Microsoft Corporation. Fatto salvo quanto diversamente indicato nel Suo Ordine di Lavoro, l'Informativa sulla Privacy GitHub disponibile presso [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) e l'Addendum alla protezione dei dati personali GitHub e l'Allegato sulla sicurezza a [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) si applicherà all'approvvigionamento di GitHub Consulting Services.

### 3.6 Responsabilità della Società

Il successo degli interventi di consulenza e l'adempimento di Microsoft alle proprie obbligazioni dipendono dal coinvolgimento della società per tutta la durata dell'intervento, inclusi, a titolo esemplificativo:

- disponibilità dei rappresentanti, del personale IT e delle risorse della società, inclusi, a titolo esemplificativo, hardware, software, connettività Internet e spazi sufficienti.
- tempestiva comunicazione, da parte della società, di informazioni accurate e complete come richiesto dal Service Delivery Team.
- accesso a informazioni riguardanti l'organizzazione della società.
- adempimento tempestivo ed efficace delle responsabilità della società.
- approvazioni e decisioni tempestive da parte dei dirigenti e manager della Società.
- Il pagamento dei costi di viaggio e delle spese sostenuti dai dipendenti o dagli appaltatori della società.

## 4 Servizi di Supporto Tecnico

I Servizi di Supporto Tecnico Unificato Microsoft (servizi di supporto tecnico) sono un set completo di servizi per il supporto tecnico enterprise che consentono di ridurre i costi, migliorare la produttività e utilizzare la tecnologia per realizzare nuove opportunità commerciali per qualsiasi fase del ciclo di vita dell'IT. I servizi di supporto tecnico includono:

- servizi Proattivi che consentono di gestire e migliorare lo stato dell'infrastruttura e delle operazioni IT della società.
- Gestione Assistenza che consente di facilitare la pianificazione e l'implementazione
- servizi di risoluzione dei problemi 24x7 con assegnazione di priorità per intervenire con rapidità e ridurre i tempi di inattività

### 4.1 Modalità di acquisto

I servizi di supporto tecnico sono disponibili sotto forma di Pacchetto Base, designato come Supporto tecnico Core, Avanzato o Prestazioni, o di servizi aggiuntivi, soluzioni e servizi avanzati ai sensi di un contratto esistente per il Pacchetto di Base riportato nell'Ordine di Lavoro per i Servizi Enterprise nella modalità descritta di seguito.

Elemento	Descrizione
Pacchetto Base	<p>Combinazione di servizi Proattivi, reattivi e di gestione dell'assistenza che forniscono supporto per i prodotti Microsoft e/o i Servizi Online in uso nell'organizzazione della società. Disponibile sotto forma di pacchetti di Supporto Tecnico Core ("C"), Avanzato ("A") e Prestazioni ("P"), nella modalità illustrata nel presente Articolo.</p> <p>I servizi inclusi nel Pacchetto Base sono rappresentati dal simbolo "✓" in tutto il presente Articolo.</p> <p>A seconda del Pacchetto Base sottoscritto, la società potrà anche essere idonea a ricevere Servizi Proattivi integrati specifici, che verranno riportati nel suo Ordine di Lavoro. Microsoft collaborerà con la società per individuare tali servizi prima di stipulare il contratto o durante la pianificazione dell'assistenza.</p>
Servizi aggiuntivi	<p>Sono disponibili servizi di supporto tecnico aggiuntivi integrabili al Pacchetto Base durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro della società; tali servizi sono rappresentati da un "+" in tutto il presente Articolo.</p>
Servizi e soluzioni avanzate	<p>Servizi di supporto tecnico specifici per un sistema IT della società o per un determinato prodotto Microsoft</p>

possono essere aggiunti al Pacchetto Base del supporto tecnico durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro della società e sono rappresentati da un "+" in tutto il presente Articolo.

Importante: ➦ indica gli elementi che la società potrà vedere elencati nel proprio Ordine di Lavoro.

## 4.2 Descrizione dei servizi

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

### 4.2.1 Servizi proattivi

I servizi Proattivi aiutano a prevenire l'insorgere di problemi nell'ambiente Microsoft della società e saranno programmati in modo da garantire la disponibilità delle risorse e la fornitura durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro applicabile. I servizi Proattivi che seguono sono disponibili nella modalità indicata sotto o dettagliata nell'Ordine di Lavoro della società.

#### Servizi di pianificazione

Tipi di servizi di pianificazione	Pacchetto		
	C	A	P
<b>Modello di Verifica</b>		+	+
<b>Consulente Tecnologia di Supporto</b>			✓

✓ - Incluso nel Pacchetto Base della società.

+

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

➦ **Consulente Tecnologia di Supporto** (Support Technology Advisor o STA): un servizio personalizzato che fornisce una valutazione tecnologica che supporta gli obiettivi aziendali del cliente, tra cui, a mero titolo esemplificativo, l'ottimizzazione, l'adozione o la sostenibilità dei carichi di lavoro, fornita da una risorsa Microsoft. Questo servizio può includere un piano e materiale sussidiario su misura per l'ambiente del cliente e gli obiettivi aziendali.

**Servizi di implementazione**

Tipi di servizi di implementazione	Pacchetto		
	C	A	P
<b>Servizi di Onboarding</b>		+	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

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

**Servizi di manutenzione**

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

✓ - Incluso nel Pacchetto Base della società.

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

🔗 **Valutazione su Richiesta:** accesso a una piattaforma self-service di valutazione automatizzata online che utilizza le analisi dei log per analizzare e valutare l'implementazione della tecnologia Microsoft da parte della società. Le Valutazioni su richiesta riguardano tecnologie limitate. L'utilizzo di tale servizio di valutazione richiede la disponibilità di un servizio Azure attivo con soglie dei dati adeguate ad abilitare il servizio di valutazione su richiesta. Microsoft può fornire

assistenza per abilitare l'installazione iniziale del servizio. Unitamente alla Valutazione su Richiesta e dietro pagamento di un corrispettivo aggiuntivo, una risorsa di Microsoft in loco (per un massimo di due giorni) o una risorsa di Microsoft da remoto (per un massimo di un giorno) sono a disposizione per aiutare ad analizzare i dati e ad assegnare le priorità alle azioni correttive suggerite in base al contratto di servizi stipulato. Le valutazioni in loco potrebbero non essere disponibili in tutte le aree geografiche.

✦ **Programma di Valutazione:** valutazione della progettazione, dell'implementazione tecnica, dei processi o della gestione delle modifiche delle tecnologie Microsoft della società rispetto alle procedure consigliate di Microsoft. Al termine della valutazione, la risorsa Microsoft lavorerà direttamente con la società per porre rimedio a possibili problemi e fornire un rapporto contenente la valutazione tecnica dell'ambiente della società, che potrà includere una pianificazione delle attività correttive.

✦ **Controllo dell'Integrità:** revisione della valutazione dell'implementazione della tecnologia Microsoft della società rispetto alle procedure consigliate di Microsoft. Una risorsa di Microsoft pianifica il controllo dell'integrità insieme alla società, esegue la revisione, analizza i dati e al termine redige un rapporto.

✦ **Valutazione Offline:** valutazione automatizzata dell'implementazione della tecnologia Microsoft da parte della società, con dati raccolti in remoto o da una risorsa di Microsoft presso la sede della società. I dati raccolti vengono analizzati, utilizzando strumenti locali, da Microsoft, che redige un rapporto degli accertamenti effettuati e suggerisce eventuali azioni correttive.

✦ **Monitoraggio proattivo:** fornitura di strumenti per il monitoraggio delle operazioni tecniche e raccomandazioni per l'ottimizzazione dei processi di gestione degli eventi imprevisti sul server della società. Questo servizio consente alla società di creare matrici relative agli eventi imprevisti, di analizzare i principali eventi imprevisti e di realizzare il progetto per un team di tecnici dedicati.

✦ **Programmi Proattivi sui Processi di Gestione (Proactive Operations Program o "POP"):** revisione svolta insieme al personale della società, della pianificazione, della progettazione, dell'implementazione o dei processi operativi della società rispetto alle procedure consigliate di Microsoft. Questa revisione è condotta sia in sede che da postazione remota da una risorsa di Microsoft.

✦ **Programma di Valutazione del Rischio e dell'Integrità come Servizio (Risk and Health Assessment Program as a Service o "RAP"):** valutazione automatizzata dell'implementazione della tecnologia Microsoft da parte della società, con dati raccolti in remoto. I dati raccolti vengono analizzati da Microsoft per creare un rapporto degli accertamenti effettuati contenente suggerimenti in merito alle azioni correttive.

✦ **Programma di Valutazione del Rischio e dell'Integrità come Servizio Plus (Risk and Health Assessment Program as a Service Plus o "RAP+"):** programma RAP fornito insieme a un workshop di follow-up personalizzato di ottimizzazione del sistema organizzato presso la sede della società, della durata massima di due giorni, e incentrato sulla pianificazione delle attività correttive e il trasferimento delle conoscenze.

**Servizi di ottimizzazione**

Tipi di servizi di ottimizzazione	Pacchetto		
	C	A	P
<b>Servizi di Adozione</b>			+
<b>Servizi Incentrati sullo Sviluppo</b>		+	+
<b>Gestione dei Servizi IT</b>		+	+
<b>Servizi di Laboratorio</b>			+
<b>Servizi di Correzione</b>		+	+
<b>Servizi di Protezione</b>		+	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

☞ **Servizi di Adozione:** servizi di supporto dell'adozione che includono un gruppo di servizi volti ad agevolare la società nella valutazione della capacità della propria organizzazione di modificare, monitorare e ottimizzare i cambiamenti collegati all'acquisto della propria tecnologia Microsoft. Includono supporto nello sviluppo e nell'esecuzione della strategia di adozione della società dal punto di vista dei cambiamenti correlati alle persone. I clienti hanno accesso a risorse con esperienza, conoscenze e procedure consigliate da Microsoft associate a supporto del proprio programma di adozione.

☞ **Servizi Incentrati sullo Sviluppo:** servizi che aiutano il personale della società a creare e a distribuire applicazioni basate sulle tecnologie Microsoft, nonché a fornire supporto tecnico per tali applicazioni.

☞ **Analisi dei Servizi per gli Sviluppatori:** valutazione annuale delle procedure di sviluppo delle applicazioni per offrire alle società suggerimenti pratici per sviluppare applicazioni e soluzioni su piattaforme Microsoft.

☞ **Attività Proattive di Supporto per lo Sviluppo:** aiutano nella creazione e nello sviluppo di applicazioni sulla piattaforma Microsoft che integrino le tecnologie Microsoft, con particolare riguardo agli strumenti e alle tecnologie di sviluppo Microsoft. Tale servizio viene venduto a ore e la quantità prestabilita è riportata nell'Ordine di Lavoro della società.

☞ **Gestione dei Servizi IT:** una suite di servizi progettati per aiutare la società a sviluppare il proprio ambiente IT legacy utilizzando approcci alla gestione dei servizi moderni che consentono innovazione, flessibilità, qualità e miglioramenti dei costi operativi. I servizi di Gestione Moderna del Servizio IT potranno essere erogati attraverso workshop o sessioni di consulenza remoti o in loco per garantire che il monitoraggio, la gestione degli eventi imprevisti o i processi del service desk siano ottimizzati per la gestione delle dinamiche dei servizi basati sul cloud durante il trasferimento di un'applicazione o di un servizio al cloud. I servizi di Gestione del Servizio IT possono far parte di un programma personalizzato di servizi di supporto tecnico, sono disponibili a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e definiti in un allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

↗ **Servizi di Laboratorio:** qualora siano disponibili nell'area in cui ha sede la società, Microsoft può consentire alla società l'accesso a una struttura di laboratorio per ricevere assistenza nelle attività associate a benchmarking, testing, creazione di prototipi e migrazione relativamente ai Prodotti Microsoft.

↗ **Servizi di Correzione:** intervento diretto con una risorsa di Microsoft per risolvere i problemi individuati durante un servizio di Valutazione. La durata di ciascun intervento viene specificata in giorni nell'Ordine di Lavoro della società e l'intervento viene svolto in collaborazione con il personale tecnico della società.

↗ **Servizi di Protezione:** le soluzioni di protezione Microsoft includono quattro aree di attenzione: identità e sicurezza del cloud, mobilità, protezione delle informazioni avanzata e infrastruttura protetta. I servizi di protezione aiutano le società a comprendere come proteggere e innovare dati, applicazioni e infrastruttura IT da minacce interne ed esterne. I servizi di protezione possono far parte di un programma personalizzato di servizi di supporto tecnico, sono disponibili a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e definiti in un allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

### Servizi di formazione

Tipi di servizi di formazione	Pacchetto		
	C	A	P
<b>Formazione su richiesta</b>	✓	✓	✓
<b>Webcast</b>	✓	✓	✓
<b>Chalk and Talk</b>		+	+
<b>Workshop</b>		+	+

✓ - Incluso nel Pacchetto Base della società.

⊕ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

↗ **Formazione su richiesta:** accesso a una raccolta di materiali di formazione e laboratori online tramite una piattaforma digitale di raccolta di workshop sviluppata da tecnici del supporto di Microsoft.

↗ **Webcast:** accesso a sessioni di formazione live ospitate da Microsoft, disponibili per una vasta scelta di argomenti relativi alla tecnologia Microsoft e al supporto tecnico, erogate in remoto online.

↗ **Chalk and Talk:** Dei brevi servizi interattivi, in genere sessioni giornaliere, sotto forma di lezione con dimostrazione, in cui vengono trattati argomenti relativi ai prodotti e al supporto tecnico, tenute di persona oppure online da una risorsa di Microsoft.

↗ **Workshop:** sessioni di formazione tecnica di livello avanzato, disponibili per una vasta scelta di argomenti relativi alla tecnologia Microsoft e al supporto tecnico, tenute di persona oppure online da una tecnico di Microsoft. I workshop possono essere acquistati in base al numero di partecipanti o come risorsa fornita esclusivamente all'organizzazione della società, secondo quanto riportato nell'Ordine di Lavoro della società. I workshop non possono essere registrati senza il consenso scritto di Microsoft.

## Servizi Proattivi personalizzati

Tipi di servizi Proattivi personalizzati	Pacchetto		
	C	A	P
<b>Crediti Proattivi</b>	+	+	+
<b>Servizi Proattivi Personalizzati (servizi di Manutenzione, Ottimizzazione e Formazione)</b>		+	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

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

☞ **Servizi Proattivi Personalizzati:** intervento mirato, attuato con le risorse Microsoft, per erogare, su indicazione della società, in modalità frontale o online, servizi che non vengono altrimenti descritti nel presente documento. Tali interventi includono i tipi di servizi di manutenzione, ottimizzazione e formazione.

### 4.2.2 Servizi reattivi

I servizi reattivi aiutano a risolvere quei problemi che si verificano nell'ambiente Microsoft della società e sono in genere utilizzati su richiesta. I servizi reattivi che seguono sono inclusi in base alle esigenze per i prodotti e i servizi online ai quali Microsoft eroga attualmente il supporto tecnico, fatto salvo quanto diversamente stabilito nell'Ordine di Lavoro della società.

Tipi di servizi reattivi	Pacchetto		
	C	A	P
<b>Supporto Tecnico di Consulenza</b>	✓	✓	✓
<b>Supporto per la Risoluzione dei Problemi</b>	✓	✓	✓
<b>Gestione dell'Escalation</b>	✓	✓	✓
<b>Supporto Hotfix Esteso</b>		✓	✓
<b>Supporto in loco</b>		+	+
<b>Analisi delle Cause Radice</b>		+	+

✓ - Incluso nel Pacchetto Base della società.

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

☞ **Supporto Tecnico di Consulenza:** assistenza telefonica a breve termine (limitata a sei ore o meno) su problematiche non pianificate per Esperti IT. Il Supporto Tecnico di Consulenza

potranno comprendere consulenze, indicazioni e trasferimento di conoscenze con l'obiettivo di aiutare la società a distribuire e implementare le tecnologie Microsoft in modo tale da evitare le comuni problematiche relative al supporto tecnico e diminuire la probabilità di interruzioni del sistema. Gli scenari relativi all'architettura, allo sviluppo di soluzioni e alla personalizzazione non rientrano nell'ambito dei Servizi di Consulenza.

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

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

Su richiesta della società, Microsoft potrà collaborare con fornitori terzi di tecnologia per contribuire alla risoluzione di complesse problematiche relative all'interoperabilità dei prodotti multi-vendor; tuttavia è responsabilità del terzo erogare supporto tecnico per il proprio prodotto.

La gravità dell'evento imprevisto determina i livelli di intervento da parte di Microsoft, la stima dei tempi di intervento iniziali e le responsabilità della società. La società è responsabile della definizione dell'impatto aziendale rispetto all'organizzazione e, d'intesa con Microsoft, Microsoft le assegnerà il livello di gravità appropriato. La società può chiedere di variare il livello di gravità mentre è in atto un evento imprevisto per riflettere l'impatto aziendale.

### Risposta agli Eventi Imprevisti che si verificano durante il Supporto Tecnico Core

Supporto Tecnico Core	Gravità e situazione	Reazione prevista di Microsoft	Reazione prevista della Società
<b>Impatto aziendale standard</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdita o degradazione moderata dei servizi e possibilità di continuare il lavoro in modo meno efficiente</li> <li>Necessità dell'intervento entro otto ore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento alla prima chiamata in otto ore o meno durante l'orario di lavoro<sup>1</sup></li> <li>Impegno solo durante l'orario di lavoro<sup>1</sup></li> <li>Su richiesta, impegno 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informazioni di contatto accurate su chi segue il caso</li> <li>Intervento entro 24 ore</li> <li>Qualora venga richiesto l'impegno 24x7, la società assegnerà le risorse appropriate per sostenere quel tipo di intervento<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Impatto aziendale critico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento alla prima chiamata in un'ora o meno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere</li> </ul>

Supporto Tecnico Core	Gravità e situazione	Reazione prevista di Microsoft	Reazione prevista della Società
	<p>modo adeguato il lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Necessità di intervento entro un'ora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impegno continuo 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<p>l'impegno continuo 24x7<sup>2</sup></p>

<sup>1</sup> L'orario lavorativo va in genere dalle 9.00 alle 17.30 Fuso Orario Standard Locale, esclusi i fine settimana e le festività. L'orario di lavoro potrà essere leggermente diverso nel paese della società.

<sup>2</sup> È possibile che Microsoft riduca il supporto 24x7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate che consentano a Microsoft di proseguire nell'impegno per la risoluzione dei problemi.

### Risposta agli Eventi Imprevisti che si verificano durante il Supporto Tecnico Avanzato

Supporto Tecnico Avanzato	Gravità e situazione	Reazione prevista di Microsoft	Reazione prevista della Società
<b>Impatto aziendale standard</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdita o degradazione moderata dei servizi e possibilità di continuare il lavoro in modo meno efficiente</li> <li>Necessità di intervento entro quattro ore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento alla prima chiamata in quattro ore o meno durante l'orario di lavoro<sup>1</sup></li> <li>Impegno solo durante l'orario di lavoro<sup>1</sup></li> <li>Su richiesta, impegno 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informazioni di contatto accurate su chi segue il caso</li> <li>Intervento entro 24 ore</li> <li>Qualora venga richiesto l'impegno 24x7, la società assegnerà le risorse appropriate per sostenere quel tipo di intervento<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Impatto aziendale critico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro</li> <li>Necessità di intervento entro un'ora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento alla prima chiamata in un'ora o meno</li> <li>Assegnazione di un Responsabile delle Situazioni Critiche dopo 1 ora</li> <li>Impegno continuo 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<sup>2</sup></li> <li>Accesso e intervento dall'autorità di controllo delle modifiche entro quattro ore lavorative</li> </ul>

<sup>1</sup> L'orario lavorativo va in genere dalle 9.00 alle 17.30 Fuso Orario Standard Locale, esclusi i fine settimana e le festività. L'orario di lavoro potrà essere leggermente diverso nel paese della società.

<sup>2</sup> È possibile che Microsoft riduca il supporto 24x7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate a sostenere l'impegno di Microsoft volto a risolvere il problema.

### Risposta agli Eventi Imprevisti che si verificano durante il Supporto Tecnico Prestazioni

Supporto Tecnico Prestazioni	Gravità e situazione	Reazione prevista di Microsoft	Reazione prevista della Società
<b>Impatto aziendale standard</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdita o degradazione moderata dei servizi e possibilità di continuare il lavoro in modo meno efficiente</li> <li>Necessità di intervento entro quattro ore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento alla prima chiamata in quattro ore o meno durante l'orario di lavoro<sup>1</sup></li> <li>Impegno solo durante l'orario di lavoro<sup>1</sup></li> <li>Su richiesta, impegno 24x7<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualora venga richiesto l'impegno 24x7, la società assegnerà le risorse appropriate per sostenere quel tipo di intervento<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Impatto aziendale critico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro</li> <li>Necessità dell'intervento entro 30 minuti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento alla prima chiamata in 30 minuti o meno</li> <li>Assegnazione del Responsabile delle Situazioni Critiche in 30 minuti o meno</li> <li>Risorse in loco, dopo 24 ore, come concordato con la società</li> <li>Impegno continuo 24x7<sup>2</sup></li> <li>Accesso ai massimi esperti di Microsoft ed escalation rapida in Microsoft ai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicazione appropriata con i Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft</li> <li>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<sup>2</sup></li> <li>Accesso e risposta rapidi</li> </ul>

Supporto Tecnico Prestazioni	Gravità e situazione	Reazione prevista di Microsoft	Reazione prevista della Società
		team dei prodotti <sup>3</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</li> </ul>	

<sup>1</sup> L'orario lavorativo va in genere dalle 9.00 alle 17.30 Fuso Orario Standard Locale, esclusi i fine settimana e le festività. L'orario di lavoro potrà essere leggermente diverso nel paese della società.

<sup>2</sup> È possibile che Microsoft riduca il supporto 24x7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate a sostenere l'impegno di Microsoft volto a risolvere il problema

<sup>3</sup> Non disponibile in tutte le ubicazioni del supporto tecnico o per tutte le Tecnologie Microsoft.

**Gestione dell'Escalation:** grazie all'escalation è possibile supervisionare gli eventi imprevisti del supporto tecnico per trovare una soluzione tempestiva e fornire assistenza di alto livello. Di seguito sono riportati i servizi di Gestione dell'Escalation erogati per il supporto tecnico del Pacchetto Base corrispondente:

**Supporto Tecnico Core:** per quanto riguarda gli eventi imprevisti la cui gravità ha un impatto aziendale standard e critico, il servizio è disponibile, su richiesta del cliente, per un pool di risorse assegnato alla risoluzione del problema durante l'orario di lavoro. Tali risorse potranno anche fornire aggiornamenti sull'escalation, quando richiesto.

**Supporto Tecnico Avanzato e Supporto Tecnico Prestazioni:** In relazione alle tabelle riportate sopra, per quanto riguarda gli eventi imprevisti la cui gravità ha un impatto aziendale standard, il servizio è disponibile, su richiesta del cliente, alla risorsa di Microsoft assegnata alla risoluzione del problema durante l'orario di lavoro. Tale risorsa può anche fornire aggiornamenti sull'escalation, quando richiesto. Per quanto riguarda gli eventi imprevisti la cui gravità ha un impatto aziendale critico, viene avviata ed eseguita automaticamente una procedura di escalation per il Supporto Tecnico Avanzato e il Supporto Tecnico Prestazioni. La risorsa Microsoft assegnata si occuperà di garantire che vengano intraprese le azioni tecniche necessarie per giungere a una soluzione, nonché di fornire alla società aggiornamenti sullo stato e un piano di intervento.

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

- La disponibilità del Supporto Tecnico Hotfix Esteso è limitata ai seguenti prodotti/famiglie di prodotti:
  - Applicazioni: Office
  - Dynamics: AX, CRM
  - Server: Exchange Server, SQL Server, System Center (escluso Configuration Manager), Windows Server

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

⇒ **Supporto in loco (Onsite Support):** per il Supporto Tecnico Avanzato e il Supporto Tecnico Prestazioni, il supporto tecnico immediato in loco garantisce assistenza presso la sede della società. Tale servizio dipende dalla disponibilità di risorse di Microsoft ed è soggetto a un costo aggiuntivo per ogni visita in loco.

⇒ **Analisi delle Cause Radice:** quando richiesto in modo esplicito prima della risoluzione di un evento imprevisto, Microsoft eseguirà un'analisi strutturata delle cause potenziali di un singolo incidente o di una serie di problemi correlati. La società sarà tenuta a collaborare con il team Microsoft fornendo i materiali, quali file di registro, network trace o altri risultati diagnostici. L'Analisi delle Cause Radice è disponibile solo per determinate tecnologie Microsoft e potrà essere soggetta a costi aggiuntivi.

### 4.2.3 Gestione assistenza

Gestione Assistenza (Service Delivery Management o "SDM") è inclusa nei servizi di supporto tecnico della società, fatto salvo quanto diversamente indicato nel presente documento o nell'Ordine di Lavoro della società, e dipende dai servizi di supporto tecnico del Pacchetto Base acquistati dalla società. Ulteriori servizi di assistenza verranno aggiunti acquistando altri servizi o servizi e soluzioni avanzati.

**Supporto Tecnico Core:** i servizi SDM sono erogati in formato digitale o da un pool di specialisti.

**Supporto Tecnico Avanzato e Supporto Tecnico Prestazioni:** I servizi SDM sono forniti digitalmente e da un Service Delivery Manager designato. Tale risorsa specifica potrà operare sia da remoto che in loco presso la sede della società.

#### Dettagli relativi all'ambito di Gestione Assistenza

La disponibilità dei seguenti servizi SDM dipende dal Pacchetto Base acquistato:

Tipi di servizi di gestione dell'assistenza	Pacchetto		
	C	A	P
<b>Abilitazione dell'Organizzazione del Cliente</b>	✓	✓	✓
<b>Linee Guida sugli Aggiornamenti dei Prodotti, dei Servizi e della Sicurezza Microsoft</b>	✓	✓	✓
<b>Gestione e sviluppo del programma</b>	✓	✓	✓
<b>Onboarding dell'Unified Support</b>	✓	✓	✓
<b>Programma di Successo del Cloud</b>		✓	✓
<b>Gestione delle Relazioni Esecutive</b>		✓	✓
<b>Componente Aggiuntivo di Gestione Assistenza</b>		+	+
<b>Gestione assistenza in loco</b>		+	+

✓ - Incluso nel Pacchetto Base della società.

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

**Abilitazione dell'Organizzazione del Cliente:** Guida e informazioni fornite all'Amministratore del servizio di Supporto designato su come gestire l'utilizzo dei servizi di Unified Support e prepararvi a utilizzare i servizi digitali e reattivi di Unified Support.

**Linee Guida sugli Aggiornamenti dei Prodotti, dei Servizi e della Sicurezza Microsoft:** Informazioni condivise con l'utente riguardo a importanti caratteristiche e modifiche dei prodotti e servizi imminenti, nonché ai bollettini di sicurezza per le tecnologie Microsoft.

**Gestione e sviluppo del programma:** Attività progettate per pianificare, proporre e gestire i servizi del vostro programma di supporto, in tutta l'organizzazione per aiutare a ottenere un maggior valore dagli investimenti nella tecnologia e nei servizi Microsoft.

**Supporto Tecnico Core:** I servizi possono essere consigliati da Microsoft per utilizzare le funzionalità incluse nel supporto del pacchetto base e servizi aggiuntivi limitati che l'organizzazione potrebbe acquistare.

**Supporto Tecnico Avanzato e Supporto Tecnico Prestazioni:** Microsoft può raccomandare una varietà di servizi pensati per aiutare a ottenere risultati aziendali e tecnologici chiave, utilizzando le funzionalità incluse nel supporto del pacchetto base, nonché servizi aggiuntivi che è possibile acquistare.

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

**Programma di Successo del Cloud:** I servizi di pianificazione e consegna sono stati inclusi per aiutare a ottenere risultati cloud specifici, consentendo di accelerare l'implementazione, l'adozione e il valore realizzato delle tecnologie cloud Microsoft.

**Gestione delle Relazioni Esecutive:** Una serie di attività per garantire che il team di supporto tecnico Microsoft sia in linea con le priorità strategiche della vostra organizzazione e sia coinvolto con i decision maker chiave e tecnologici.

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

⇒ **Gestione Assistenza in Loco:** La società potrà richiedere al Service Delivery Manager di effettuare visite in loco. Il Service Delivery Manager potrà applicare un costo aggiuntivo per visita. Questo servizio dipende dalla disponibilità della risorsa di Microsoft.

### 4.3 Servizi e soluzioni avanzate

Oltre ai servizi erogati nell'ambito del Pacchetto Base o come servizi aggiuntivi, la società potrà acquistare le soluzioni e i servizi avanzati che seguono. Soluzioni e servizi avanzati sono disponibili con il pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e potranno essere definiti in un Allegato cui si farà riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

Servizio	Pacchetto		
	C	A	P
<b>Supporto Tecnico Designato</b>		+	+
<b>Risposta Rapida</b>		+	+
<b>Supporto Tecnico Personalizzato (Custom Support)</b>		+	+
<b>Avanzato per Sviluppatori</b>		+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
<b>Prestazioni per Sviluppatori</b>			+
<b>Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali</b>		+	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

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

#### 4.3.1 Supporto Tecnico Designato

⇒ **Supporto Tecnico Designato (Designated Support Engineering o "DSE"):** I servizi DSE potranno essere acquistati come offerte predefinite o in blocchi di ore personalizzate utilizzabili per erogare servizi Proattivi in un determinato ambito.

I servizi DSE vengono acquistati in blocchi di ore e Microsoft detrairà le ore dal monte ore iniziale acquistato man mano che verranno utilizzate ed erogate in base all'equivalente espresso in ore del prezzo in catalogo.

Le offerte DSE predefinite sono personalizzate in base all'ambiente della società e consentono alla società di raggiungere il risultato desiderato. Tali offerte potranno focalizzarsi su aree, quali Microsoft 365, Office 365, Azure IaaS, Azure PaaS, Cybersecurity, Modern Identity, Gestione dei servizi IT, Analisi dei dati, Artificial Intelligence e Dynamics 365, e includere i servizi proattivi, predefiniti e integrati richiesti.

Le aree principali dei servizi DSE si articolano come segue:

- Conoscenza approfondita da parte della società delle proprie esigenze aziendali attuali e future e configurazione dell'ambiente IT in uso per ottimizzare le prestazioni
- Gestione proattiva della documentazione sulle raccomandazioni in merito all'utilizzo dei materiali forniti con i servizi di supporto tecnico, ad esempio revisioni della compatibilità, controlli dell'integrità, workshop, programmi di valutazione del rischio e così via
- Contributo a mantenere coerenti le attività di distribuzione e operative con le implementazioni correnti e pianificate delle tecnologie Microsoft da parte della società.
- Miglioramento delle competenze tecniche e operative del personale IT della società
- Sviluppo e implementazione di strategie volte a prevenire futuri eventi imprevisti e a incrementare la disponibilità nel sistema delle tecnologie Microsoft utilizzate dalla società
- Contributo per determinare la causa alla radice degli eventi imprevisti ricorrenti e per fornire raccomandazioni al fine di impedire ulteriori interruzioni nelle tecnologie Microsoft designate

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

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

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

#### **4.3.2 Risposta Rapida**

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

Per ricevere servizi di Risposta Rapida per i componenti di Microsoft Azure, la società dovrà sottoporre un evento imprevisto tramite il portale del servizio cloud applicabile. Le richieste di Supporto per la Risoluzione dei Problemi verranno indirizzate direttamente a una lista di attesa del supporto di Risposta Rapida che comprende un team designato di tecnici esperti del servizio cloud. Per consentire a questo team di avere conoscenze di base sulla distribuzione, è necessario fornire la documentazione di base sulla

distribuzione di Azure e la topologia di database, nonché i piani di ridimensionamento e bilanciamento del carico, ove disponibili. Sebbene gli incidenti possano richiedere risorse da parte di professionisti del supporto ai prodotti standard per la risoluzione, il team Rapid Response mantiene la responsabilità primaria per gli incidenti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno.

Per quanto riguarda i componenti di Azure specificati, i tempi di risposta del supporto per la risoluzione dei problemi sono elencati nella tabella riportata di seguito e prevalgono sui tempi di risposta del supporto tecnico del Pacchetto Base. Rapid Response non include Azure DevOps, Servizi multimediali di Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services o la gestione di sottoscrizione e fatturazione.

L'acquisto di Risposta Rapida è soggetto alla disponibilità delle risorse. Per informazioni sulla disponibilità, rivolgersi al Service Delivery Manager della società.

Risposta Rapida	Gravità e situazione	Reazione prevista di Microsoft	Reazione prevista della società
<b>Impatto aziendale critico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro</li> <li>Necessità dell'intervento entro 15 minuti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento alla prima chiamata in 15 minuti o meno</li> <li>Impegno continuo 24x7<sup>1</sup></li> <li>Accesso ai massimi esperti di Microsoft<sup>2</sup></li> <li>Rapida escalation all'interno di Microsoft ai team operativi del servizio cloud</li> <li>Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicazione appropriata con i Senior Executive della società, come richiesto da Microsoft</li> <li>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<sup>1</sup></li> <li>Accesso e risposta rapidi</li> </ul>

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

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

### 4.3.3 Supporto Tecnico Personalizzato (Custom Support)

🔗 **Supporto Tecnico Personalizzato:** Con il pagamento di un corrispettivo aggiuntivo, fornisce assistenza limitata su base continuativa per un determinato numero di prodotti e service pack che sono giunti al termine del loro ciclo di vita in base alla definizione contenuta nei Criteri relativi al supporto tecnico enterprise di Microsoft, all'indirizzo <http://support.microsoft.com/lifecycle>. I prodotti, e le versioni o i service pack, per i quali la società ha acquistato il Supporto Tecnico Personalizzato verranno specificati nell'Ordine di Lavoro della società.

I corrispettivi per il programma Supporto Tecnico Personalizzato vengono calcolati come se l'iscrizione fosse avvenuta il primo giorno in cui il programma è stato offerto. Ad esempio, se il Supporto Tecnico Personalizzato per Dynamics NAV 2009 inizia il 15 gennaio 2020, ma l'iscrizione viene effettuata il 15 aprile 2020, la quota di iscrizione al programma verrà calcolata retroattivamente a partire dalla data di inizio prestabilita, ovvero il 15 gennaio 2020.

I corrispettivi per il Supporto Tecnico Personalizzato non sono rimborsabili.

#### Limitazioni e prerequisiti specifici del servizio

- La società dovrà disporre di un contratto per i Servizi di Supporto Tecnico Unificato Microsoft per accedere ai servizi di Supporto Tecnico Personalizzato. Qualora il contratto della società per i Servizi di Supporto Tecnico Unificato Microsoft scada o venga risolto, anche il Supporto Tecnico Personalizzato sarà risolto contestualmente.
- La società dovrà installare ed eseguire il service pack più aggiornato per il prodotto o prodotti elencati nel suo Ordine di Lavoro prima che venga erogato il Supporto Tecnico Personalizzato.
- Per partecipare al Supporto Tecnico Personalizzato per i prodotti iscritti e avere accesso ai bollettini sulla sicurezza e agli aggiornamenti, la società dovrà fornire un piano di migrazione dettagliato con il numero di istanze e dispositivi, le attività cardine trimestrali riguardanti l'implementazione e una data di completamento della migrazione. Laddove non fornisca tale piano di migrazione, la Società potrebbe trovarsi nell'impossibilità di accedere ai materiali per il Supporto Tecnico Personalizzato.
- Ai fini del Supporto Tecnico Personalizzato, dispositivo indica qualunque istanza, fisica o virtuale, alla quale il cliente intende distribuire un aggiornamento della sicurezza di un particolare prodotto. Il numero dei dispositivi o delle istanze dovrà essere pari al numero di volte che l'aggiornamento della sicurezza o un hotfix verrà distribuito e non al numero di dispositivi fisici.
- Il Supporto Tecnico Personalizzato è disponibile nelle ubicazioni del supporto tecnico stabilite nell'Ordine di Lavoro, qualora l'ubicazione sia inclusa nel numero totale di dispositivi e istanze.
- Il Supporto Tecnico Personalizzato riguarda solo la versione inglese dei prodotti iscritti, se non diversamente specificato per iscritto. Qualora entrambe le parti accettino il supporto tecnico in una lingua diversa dall'inglese, i tempi di assistenza potrebbero protrarsi per consentire la localizzazione (per la quale potrebbero applicarsi i relativi costi).
- Il Supporto Tecnico Personalizzato fornisce supporto per i prodotti e include aggiornamenti per le vulnerabilità di sicurezza definite critiche dall'MSRC. Con il pagamento di un corrispettivo aggiuntivo la società potrà acquistare gli aggiornamenti correlati alla sicurezza per vulnerabilità classificate come importanti dall'MSRC.

- Il Supporto Tecnico Personalizzato è disponibile per l'acquistato annualmente, in base a un programma con date prestabilite in linea con il ciclo di vita del supporto tecnico del prodotto. Indipendentemente da quando effettuano l'iscrizione, tutti i clienti devono pagare retroattivamente a partire dalla data di inizio del programma, con corrispettivi retroattivi dovuti per intero ai fini del presente Contratto. Fatto salvo quanto diversamente indicato, il periodo minimo di validità del Supporto Tecnico Personalizzato è un trimestre. I clienti possono rifiutare esplicitamente il Supporto Tecnico Personalizzato su base trimestrale, previo preavviso inviato almeno 14 giorni prima della successiva data di fatturazione.
- Mediante il pagamento di un corrispettivo aggiuntivo sarà possibile ottenere anche hotfix non correlati alla sicurezza, ad esempio per problemi relativi al fuso orario o all'ora legale.
- Gli aggiornamenti della sicurezza resi disponibili ai sensi del presente programma sono esclusivamente per un utilizzo interno, che comprende l'uso in ambienti in hosting a beneficio della società.
- Gli aggiornamenti della sicurezza non potranno essere distribuiti a terzi non consociati senza il consenso scritto di Microsoft. La società potrà richiedere l'accesso agli aggiornamenti della sicurezza per i contatti di riferimento designati dalla società stessa. La società accetta di comunicare a Microsoft eventuali modifiche a tali contatti di riferimento.
- Il Supporto Tecnico Personalizzato non include l'opzione per la richiesta di funzioni aggiuntive, funzionalità, modifiche al progetto o supporto della garanzia.
- Sebbene Microsoft ponga in essere sforzi ragionevoli sotto il profilo commerciale per soddisfare le richieste di hotfix della Società, quest'ultima dà atto del fatto che in alcuni casi la creazione o la fornitura di un aggiornamento della sicurezza potrebbe non essere attuabile.
- Qualora la Società acquisti il Supporto Tecnico Personalizzato direttamente da Microsoft, potrà applicare gli aggiornamenti della sicurezza ai prodotti iscritti applicabili, compresi i prodotti iscritti acquistati tramite i Contratti Multi licenza Microsoft o il Contratto di Licenza Services Provider Microsoft.
- Tutte le richieste di Supporto Tecnico per la Risoluzione dei Problemi dovranno essere inoltrate telefonicamente dai contatti designati della società.
- L'accesso a risorse di Microsoft per la sostituzione degli aggiornamenti della sicurezza è disponibile solo durante il periodo di validità del presente Contratto per il Supporto Tecnico Personalizzato. Per ottenere di nuovo l'accesso alle risorse di Microsoft, sarà necessario effettuare un'altra iscrizione e il pagamento retroattivo degli attuali corrispettivi relativi al programma applicabili, che include la sostituzione degli aggiornamenti della sicurezza di cui potrebbe essere stato eseguito il download durante il periodo di validità dell'iscrizione al Supporto Tecnico Personalizzato, ma che, dopo la scadenza di tale periodo, sono stati persi, danneggiati o resi inutilizzabili. La nuova iscrizione o l'accesso agli aggiornamenti della sicurezza potrebbero non essere possibili qualora un programma fosse stato ritirato.

#### **4.3.4 Supporto Tecnico per Sviluppatori**

Grazie a una profonda conoscenza tecnica e del cloud per tutto il ciclo di vita dello sviluppo delle applicazioni, il Supporto Tecnico per Sviluppatori eroga supporto tecnico a lungo termine agli sviluppatori che sulla piattaforma Microsoft realizzano e implementano le applicazioni e forniscono ad esse supporto.

Un Application Development Manager (ADM) agisce come contatto principale e ha lo scopo di fornire consigli strategici sulle metodologie di collaudo e sviluppo e sui problemi relativi allo sviluppo che possono sorgere durante l'utilizzo dei prodotti Microsoft. L'ADM si interfaccia con diverse risorse all'interno di Microsoft riguardo ai requisiti del cliente.

Ai sensi del contratto per il supporto tecnico sono acquistabili le seguenti soluzioni per gli sviluppatori:

#### 🔗 **Avanzato per Sviluppatori**

Disponibile per il Supporto Tecnico Avanzato e il Supporto Tecnico Prestazioni, il supporto tecnico Avanzato per Sviluppatori offre soluzioni mirate a esigenze specifiche di sviluppo delle applicazioni, che includono modernizzazione delle applicazioni, valutazioni Internet of Things (IoT), soluzioni ALM/DevOps, formazione e testing. Livello consigliato di assistenza per i clienti che richiedono supporto tecnico specializzato su una vasta area di argomenti relativi al ciclo di vita dello sviluppo.

L'intervento minimo consiste di 320 ore dell'ADM (Application Developer Manager). Interventi più piccoli, personalizzati possono essere realizzati su apposita richiesta. Il Supporto Tecnico Avanzato per Sviluppatori implica un massimo di 800 ore dell'ADM.

#### 🔗 **Prestazioni per Sviluppatori**

Disponibile per il Supporto Tecnico Prestazioni, il supporto tecnico Prestazioni per Sviluppatori offre assistenza completa per tutto il ciclo di vita dello sviluppo delle applicazioni, fornendo ai clienti architettura cloud, valutazioni delle vulnerabilità, soluzioni ALM/DevOps, Security Development Lifecycle, revisioni del codice, prestazione e monitoraggio, modernizzazione delle applicazioni, implementazione e gestione dell'Internet of Things (IoT), formazione e testing. Livello consigliato di assistenza per i clienti che richiedono supporto tecnico completo per ambienti di sviluppo critici e complessi.

Il supporto tecnico Prestazioni per Sviluppatori implica un intervento minimo di 800 ore dell'ADM. Interventi più piccoli, personalizzati possono essere realizzati su apposita richiesta.

### **4.3.5 Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali**

🔗 **Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali:** offre un livello superiore di supporto tecnico per un gruppo definito di prodotti e Servizi Online Microsoft che costituiscono una parte della soluzione cruciale della società per i carichi di lavoro, come indicato nell'Ordine di Lavoro della società. Il Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali offre inoltre un programma personalizzato di servizi di supporto tecnico, è disponibile a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo ed è definito in un Allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

## **4.4 Condizioni aggiuntive**

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

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

- Microsoft eroga supporto tecnico per tutte le versioni dei prodotti software e dei Servizi Online destinati a un uso commerciale e disponibili a livello generale che sono stati acquistati dalla società e indicati nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti pubblicate periodicamente da Microsoft all'indirizzo <http://microsoft.com/licensing/contracts> (o su un altro sito che Microsoft avrà cura di segnalare), salvo quanto diversamente stabilito in un Ordine di Lavoro, in un Allegato alla presente Descrizione dei Servizi di Consulenza e di Supporto o specificatamente escluso nel portale del supporto online della società all'indirizzo <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Non viene fornito alcun tipo di assistenza alle versioni preliminari e beta dei prodotti, salvo quanto diversamente specificato in un allegato.
- Tutti i servizi, inclusi eventuali servizi aggiuntivi acquistati nell'ambito e durante il periodo di validità di un Ordine di Lavoro di Supporto Tecnico, verranno persi se non utilizzati durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro applicabile.
- La pianificazione dei servizi dipende dalla disponibilità delle risorse e i workshop potranno essere annullati qualora non vengano soddisfatti i livelli minimi di registrazione.
- Microsoft può accedere al sistema della società tramite una connessione remota per analizzare i problemi su sua richiesta. Il personale Microsoft accederà solo ai sistemi autorizzati dalla società. Al fine di utilizzare il servizio di assistenza tramite connessione remota, la società dovrà fornire a Microsoft adeguati privilegi di accesso e mettere a disposizione le attrezzature necessarie.
- Per alcuni servizi è possibile che Microsoft debba archiviare, elaborare i dati della società e accedervi. In questi casi Microsoft utilizza le proprie tecnologie approvate, che sono conformi ai propri criteri e procedure per la protezione dei dati personali. Qualora la società richieda l'utilizzo di tecnologie non approvate da Microsoft, comprende e accetta di avere la piena responsabilità dell'integrità e della protezione dei dati della società. Comprende e accetta altresì che Microsoft non si assuma alcuna responsabilità relativamente all'utilizzo di tecnologie che non ha approvato.
- Nel caso in cui la società richieda l'annullamento di un servizio pianificato in precedenza, Microsoft potrà scegliere di applicare una penale di annullamento che potrà raggiungere il 100 per cento del prezzo del servizio qualora l'annullamento o la nuova pianificazione sia stata effettuata con un preavviso inferiore a 14 giorni rispetto al primo giorno di erogazione.
- Con l'acquisto di servizi aggiuntivi Microsoft potrà richiedere l'aggiunta del servizio di gestione dell'assistenza per facilitare l'erogazione.
- Qualora la società ordini un tipo di servizio e desideri sostituirlo con un altro, potrà attribuire il valore equivalente a un servizio alternativo che rientri nel Pacchetto Base previsto, qualora sia disponibile e sia stato concordato con il proprio Service Delivery Manager.
- I Vantaggi del Supporto per la Risoluzione dei Problemi Software Assurance 24x7 in caso di eventi imprevisti (Software Assurance Benefits Problem Resolution Support o "SAB") potrebbero essere convertiti nel valore equivalente, come determinato da Microsoft, e utilizzato in base alle tariffe per il supporto tecnico del Pacchetto Base, componenti idonee del Supporto Tecnico Designato (Designated Support Engineering o "DSE") e/o componenti idonee di soluzioni e servizi avanzati. La Gestione Assistenza della società può confermare tale(i) valore(i) e corrispettivo(i), se applicabile. Dopo 30 giorni dalla data di inizio del Supporto, e/o ella data dell'anniversario annuale del supporto pluriennale, Microsoft può

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

- Non tutti i servizi aggiuntivi potranno essere disponibili nel paese della società. Per ulteriori dettagli, la società potrà contattare la risorsa responsabile dell'assistenza.
- I servizi di Supporto Tecnico si limitano a fornire consulenza e indicazioni relative al codice di proprietà della società o di Microsoft.
- La società accetta che, per quanto riguarda il codice non Microsoft, l'unico al quale Microsoft possa accedere è quello di proprietà della società stessa.
- Il servizio di Supporto Tecnico fornisce esclusivamente il codice campione.
- Potrebbero esistere requisiti minimi della piattaforma per i servizi acquistati.
- I servizi non potranno essere erogati tramite i clienti della società.
- Qualora la società disponga di un Pacchetto Base che preveda Supporto Tecnico Avanzato o Prestazioni e laddove siano state reciprocamente concordate, ma non pagate in anticipo, visite in loco, Microsoft fatturerà alla società importi ragionevoli relativi a spese di viaggio e vitto/alloggio.
- I Servizi di assistenza GitHub acquistati sono forniti da GitHub, Inc., una filiale interamente controllata da Microsoft Corporation. Fatto salvo quanto diversamente indicato nel Suo Ordine di Lavoro, l'Informativa sulla Privacy GitHub disponibile presso [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) e l'Addendum alla protezione dei dati personali GitHub e l'Allegato sulla sicurezza a [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) si applicheranno all'approvvigionamento dei Servizi di assistenza GitHub.

Prerequisiti e presupposti aggiuntivi potranno essere definiti nei rilevanti Allegati.

## 4.5 Responsabilità della Società

L'ottimizzazione dei vantaggi dei servizi di Supporto Tecnico Unificato Microsoft è subordinata al rispetto da parte della società delle responsabilità indicate di seguito, oltre a quanto definito negli allegati applicabili. Il mancato rispetto delle responsabilità descritte di seguito potrà comportare ritardi nell'erogazione del servizio:

- La società nominerà un amministratore dei servizi di supporto tecnico che sarà responsabile della gestione del team della società e dello svolgimento di tutte le attività di supporto tecnico della società stessa, nonché delle procedure interne per l'invio a Microsoft di richieste relative a eventi imprevisti del servizio di supporto tecnico.
- A seconda del Pacchetto Base della società delineato sotto, la società può designare contatti di riferimento per il supporto tecnico immediato che sono responsabili per creare richieste di supporto tecnico attraverso il sito Web del supporto Microsoft o per telefono. Gli

- amministratori cloud dei servizi basati su cloud della società potranno inviare anche richieste di supporto tecnico per il cloud attraverso i portali del supporto tecnico applicabili.
- Supporto Tecnico Core: fino a dieci (10) contatti di riferimento.
  - Supporto Tecnico Avanzato: un minimo di cinquanta (50) contatti di riferimento. La società potrebbe essere anche idonea per ulteriori contatti. Per ulteriori dettagli, la società potrà consultare il service delivery manager.
  - Supporto Tecnico Prestazioni – Inclusi i contatti di riferimento, in base alla necessità.
- Per le richieste di supporto per i servizi online, gli amministratori del cloud, per i servizi basati su cloud, devono inviare richieste di supporto tramite il portale di supporto dei servizi online applicabile.
  - Quando inviano una richiesta di servizio, i contatti del supporto tecnico immediato della società dovranno avere una conoscenza base del problema che la società sta incontrando e la capacità di riprodurlo in modo da assistere Microsoft nella relativa diagnosi e valutazione. Tali contatti dovranno anche conoscere i prodotti Microsoft che ricevono il supporto tecnico e l'ambiente Microsoft per contribuire alla risoluzione dei problemi del sistema e per assistere Microsoft nell'analisi e nella risoluzione delle richieste di servizio.
  - Quando invii una richiesta di servizio, i tuoi contatti di supporto reattivo potrebbero essere richiesti per eseguire attività di determinazione e risoluzione dei problemi, come richiesto da noi. Potranno essere incluse attività quali l'esecuzione di procedure di network trace, l'acquisizione di messaggi di errore, la raccolta di informazioni sulla configurazione, la modifica delle configurazioni dei prodotti, l'installazione di nuove versioni di software o di nuovi componenti oppure la modifica dei processi.
  - La società accetta di collaborare con Microsoft al fine di pianificare l'utilizzo dei servizi in base ai servizi acquistati.
  - La società accetta di comunicare a Microsoft eventuali modifiche ai contatti di riferimento designati nell'Ordine di Lavoro.
  - La società è responsabile del backup dei propri dati e della ricostruzione di file perduti o alterati in seguito a errori irreversibili. La società è responsabile anche dell'implementazione delle procedure necessarie a salvaguardare l'integrità e la sicurezza del software e dei dati di sua proprietà.
  - La società accetta, ove possibile, di rispondere ai sondaggi relativi ai livelli di soddisfazione dei clienti che Microsoft le potrà inviare occasionalmente in relazione ai servizi.
  - La società è responsabile dei costi di viaggio e delle spese sostenuti dai suoi dipendenti o appaltatori.
  - La risorsa responsabile dell'assistenza potrebbe chiedere alla società di adempiere ad altre responsabilità specifiche del servizio acquistato.
  - Quando utilizzerà i servizi cloud nell'ambito di tale servizio di supporto, la società dovrà acquistare o disporre di una sottoscrizione o di un piano dati attivo del servizio online applicabile.
  - Qualora la società disponga di un Pacchetto che preveda Supporto Tecnico Avanzato o Prestazioni, accetta di inviare le richieste di servizi Proattivi, insieme ai dati necessari o specifici entro 60 giorni dalla data di scadenza dell'Ordine di Lavoro applicabile.

- Qualora la società disponga di un Pacchetto che preveda Supporto Tecnico Avanzato o Prestazioni, accetta di fornire al Service Delivery Team (che deve trovarsi in loco) un accesso ragionevole al telefono e alle connessioni Internet ad alta velocità, nonché l'accesso ai propri sistemi interni e agli strumenti di diagnostica, a seconda dei casi.

© 2020 Microsoft Corporation. Tutti i diritti sono riservati. L'eventuale utilizzo o distribuzione di questi materiali senza l'autorizzazione esplicita di Microsoft Corporation è severamente vietata.

Microsoft e Windows sono marchi registrati di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o negli altri paesi.

Altri nomi di prodotti e società citati nel presente documento possono essere marchi dei rispettivi proprietari.