

# Servizi Enterprise di Microsoft

Descrizione dei  
Servizi di Consulenza e di Supporto  
Tecnico

settembre 2022

# Sommario

1	Informazioni sul presente documento .....	2
2	Servizi di Supporto Tecnico .....	3
	<b>2.1 Modalità di acquisto</b> .....	3
	<b>2.2 Descrizione dei servizi</b> .....	4
	Servizi proattivi .....	4
	Servizi reattivi .....	10
	Gestione assistenza .....	13
	<b>2.3 Servizi e soluzioni avanzate</b> .....	15
	Enhanced Designated Engineering .....	15
	Azure Rapid Response .....	16
	Gestione eventi di Azure .....	17
	Office 365 Engineering Direct .....	23
	Supporto Tecnico per Sviluppatori .....	23
	Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali .....	23
	<b>2.4 Supporto Multipaese</b> .....	24
	Informazioni generali sui Servizi di Supporto Tecnico Multipaese .....	24
	Modalità di acquisto .....	24
	Termini e condizioni aggiuntivi per il supporto multi-paese .....	25
	<b>2.5 Condizioni aggiuntive</b> .....	26
	<b>2.6 Responsabilità della Società</b> .....	28

# 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 di Supporto Tecnico

I Servizi Microsoft Unified Support (servizi di supporto tecnico) sono un set completo di servizi per il supporto tecnico enterprise che aiuta ad accelerare il viaggio verso il cloud, a ottimizzare le soluzioni IT e utilizzare la tecnologia per realizzare nuove opportunità commerciali per qualsiasi fase del ciclo di vita dell'IT. I servizi di supporto tecnico includono:

- servizi proattivi che consentono di 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

### 2.1 Modalità di acquisto

I servizi di supporto tecnico sono disponibili sotto forma di Pacchetto Base, designato come Supporto tecnico, Avanzato o Prestazioni, o di servizi aggiuntivi, soluzioni e servizi avanzati disponibili per l'acquisto 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 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 tra cui servizi proattivi aggiuntivi integrabili al Pacchetto Base durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro della società; tali servizi sono rappresentati da un "+" in 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.

---

Supporto Multipaese

Il Supporto Tecnico Multipaese offre supporto tecnico in più ubicazioni, come descritto nell'Ordine di Lavoro (o Ordini di Lavoro).

---

## 2.2 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.

### 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. La consegna in loco potrebbe non essere disponibile per tutti i servizi e in tutte le aree geografiche. Salvo se espressamente venduto come servizio in loco, la consegna sarà remota, salvo diversamente concordato per iscritto e a un costo aggiuntivo.

### Servizi di pianificazione

Tipi di servizi di pianificazione	Pacchetto	
	A	P
<b>Modello di Verifica</b>	+	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

**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.

### Servizi di implementazione

Tipi di servizi di implementazione	Pacchetto	
	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	
	A	P
<b>Valutazione su Richiesta</b>	✓	✓
<b>Programma di Valutazione</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>	+	+

✓ - 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.

**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 (RAP ovvero 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. Questo servizio è disponibile per la consegna in loco o in remoto.

### Servizi di ottimizzazione

Tipi di servizi di ottimizzazione	Pacchetto	
	A	P
<b>Servizi di Adozione</b>		+
<b>Servizi Incentrati sullo Sviluppo</b>	+	+
<b>Gestione dei Servizi IT</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 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	
	A	P
<b>Formazione su richiesta</b>	✓	✓
<b>Webcast</b>	✓	✓
<b>Chalk and Talk</b>	+	+

Tipi di servizi di formazione	Pacchetto	
	A	P
<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:** 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 aggiuntivi

Tipi di Servizi Proattivi aggiuntivi	Pacchetto	
	A	P
<b>Servizi Proattivi Personalizzati (servizi di Manutenzione, Ottimizzazione e Formazione)</b>	+	+
<b>Consulente Tecnologia di Supporto</b>		✓
<b>Acceleratore proattivo</b>	+	+
<b>Designated Engineering</b>	+	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

**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.

**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.

**Acceleratore proattivo:** Un servizio guidato da risorse Microsoft composto da un insieme di attività che aiutano la Società a raggiungere un risultato tecnico o di business basato su obiettivi di eliminazione dei rischi di distribuzione, aumento della disponibilità o ottimizzazione delle prestazioni della soluzione. Utilizzando un approccio programmatico, la risorsa Microsoft determinerà il set di attività necessarie per il coinvolgimento, che possono includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'analisi degli scostamenti dall'idoneità, l'onboarding, l'ottimizzazione, il trasferimento delle conoscenze, la convalida della progettazione e il piano di implementazione.

**Designated Engineering (DE):** Soluzione(i) curata e basata sui risultati, basata sulle pratiche e sui principi consigliati da Microsoft, che aiutano ad accelerare il time-to-value dell'utente. Un esperto principale collaborerà strettamente con il team dell'utente per fornire una guida tecnica approfondita e, ove necessario, sfruttare altri esperti Microsoft per aiutare nella distribuzione e/o ottimizzazione delle soluzioni Microsoft. Inclusi servizi che vanno dalla valutazione e pianificazione, all'upskilling e alla progettazione, alla configurazione e all'implementazione.

Altro Proattivo	Pacchetto	
	A	P
<b>Crediti Proattivi</b>	+	+

**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 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. Tutto il supporto reattivo viene fornito in remoto.

Tipi di servizi reattivi	Pacchetto	
	A	P
<b>Supporto Tecnico di Consulenza</b>	✓	✓
<b>Supporto per la Risoluzione dei Problemi</b>	✓	✓
<b>Gestione del supporto reattivo</b>	✓	✓
<b>Analisi delle Cause Radice</b>	+	+
<b>Componente aggiuntivo di Gestione del supporto reattivo</b>	+	+
<b>Supporto Hotfix Esteso</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. Il termine "Risposta alla prima chiamata" è definito come il contatto iniziale non automatizzato via telefono o e-mail

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 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>Impegno continuo 24x7<sup>2</sup></li> <li>Accesso ai massimi esperti di Microsoft ed escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti<sup>3</sup></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>2</sup></li> <li>Accesso e risposta rapidi</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 del supporto reattivo:** Tramite la Gestione del supporto reattivo è possibile supervisionare gli eventi imprevisti del supporto tecnico per trovare una soluzione tempestiva e fornire assistenza di alto

livello. La Gestione Assistenza (Service Delivery Management o SDM) verrà utilizzata per la gestione del supporto reattivo di tutte le richieste di supporto. Di seguito sono riportati i servizi erogati per il supporto tecnico del Pacchetto Base corrispondente:

In relazione alle tabelle di risposta agli eventi imprevisti 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.

Per la copertura estesa al di fuori dell'orario di ufficio è possibile acquistare ore di gestione del supporto reattivo aggiuntive.

**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.

**Componente aggiuntivo di Gestione del supporto reattivo:** Il licenziatario potrà scegliere di acquistare ore aggiuntive per fornire la Gestione del Supporto Reattivo. Tali risorse funzioneranno da remoto e forniranno il servizio durante l'orario di ufficio nel fuso orario concordato per iscritto. Questo servizio viene fornito in inglese e, se disponibili, possono essere forniti nella vostra lingua. Questo servizio dipende dalla disponibilità della risorsa di Microsoft.

## 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 Avanzato e Supporto Tecnico Prestazioni:** I servizi SDM sono forniti digitalmente e da un account manager per il successo dei clienti 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	
	A	P
<b>Abilitazione dell'Organizzazione del Cliente</b>	✓	✓

Tipi di servizi di gestione dell'assistenza	Pacchetto	
	A	P
<b>Linee Guida sugli Aggiornamenti dei Prodotti, dei Servizi e della Sicurezza Microsoft</b>	✓	✓
<b>Gestione de 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 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 di effettuare visite in al Customer Success Account Manager che potrà applicare un costo aggiuntivo per visita. Questo servizio dipende dalla disponibilità della risorsa di Microsoft. In caso di consegna in loco, si applicheranno le seguenti restrizioni.

## 2.3 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	
	A	P
<b>Enhanced Designated Engineering</b>	+	+
<b>Risposta Rapida</b>	+	+
<b>Gestione eventi di Azure</b>	+	+
<b>Office 365 Engineering Direct</b>	+	+
<b>Supporto Tecnico per Sviluppatori</b>	+ <sup>1</sup>	+ <sup>1</sup>
<b>Supporto Tecnico per Prodotti Cruciali</b>	+	+
<b>Servizi di supporto per la cybersecurity</b>	+	+

+ - Servizio aggiuntivo acquistabile.

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

### Enhanced Designated Engineering

**Enhanced Designated Engineering (EDE):** Un servizio clienti che fornisce un coinvolgimento tecnico profondo e continuo per i clienti con scenari complessi. Questa offerta è concepita per soddisfare le esigenze e i risultati del cliente fornendo un tecnico designato che costruirà una profonda conoscenza dell'ambiente o della soluzione del cliente e supporterà gli obiettivi aziendali del cliente, tra cui, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'ottimizzazione, l'adozione o la supportabilità del carico di lavoro.

i servizi EDE potranno essere acquistati come offerte predefinite o in blocchi di ore personalizzate utilizzabili per erogare servizi Proattivi in un determinato ambito.

Quando acquistati in blocchi di ore, le ore dei servizi EDE vengono quindi detratte dal monte ore iniziale acquistato man mano che verranno utilizzate ed erogate.

Le offerte EDE predefinite sono personalizzate in base all'ambiente della società e consentono alla società di raggiungere il risultato desiderato. Queste offerte includono servizi proattivi predefiniti integrati.

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

#### **Azure Rapid Response**

**Azure Rapid Response:** Azure Rapid Response 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 Azure Rapid Response 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 Azure Rapid Response 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 Azure 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. Azure Rapid Response non include Servizi multimediali di Azure, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Servizio di comunicazioni Azure, Universal Print, base di Test per M365 o Microsoft Mesh.

L'acquisto di Azure Rapid Response è soggetto alla disponibilità delle risorse. Per i dettagli sulla disponibilità, consultare l'account manager per il successo dei clienti.

Situazione e gravità della Azure Rapid Response	Reazione prevista di Microsoft	Reazione prevista della Società
<p><b>Gravità 1</b></p> <p>Sistema aziendale critico inattivo:</p> <p>Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o soluzione critica</p> <p>Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro</p> <p>Necessità dell'intervento entro 15 minuti</p>	<p>Intervento alla prima chiamata in 15 minuti o meno</p> <p>Impegno continuo 24x7<sup>1</sup></p> <p>Accesso ai massimi esperti di Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Rapida escalation all'interno di Microsoft ai team operativi del servizio cloud</p> <p>Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</p>	<p>Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto da noi</p> <p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<sup>1</sup></p> <p>Accesso e risposta rapidi</p>
<p><b>Gravità A</b></p> <p>Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni:</p> <p>Perdita o degradazione significativa dei servizi</p>		

<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 Azure Rapid Response e di Supporto per la Risoluzione dei Problemi sono disponibili unicamente in lingua inglese e giapponese.

## Gestione eventi di Azure

**Gestione Eventi di Microsoft Azure ("AEM"):** AEM fornisce un supporto avanzato, proattivo e reattivo durante eventi aziendali critici delle società

Un evento aziendale critico in ambito supportato da questa offerta è definito come un periodo breve, previsto dal cliente, di elevato impatto sul business e/o picco di domanda per il cliente, che richiede alti livelli di disponibilità e prestazioni del servizio. Gli eventi aziendali critici possono ricevere fino a 5 giorni di calendario di copertura reattiva consecutiva; i clienti possono scegliere di acquistare tutti gli eventi aziendali critici necessari per l'esecuzione consecutiva e coprire l'intera durata della domanda prevista se superiore a 5 giorni di calendario consecutivi.

La gestione eventi Azure è soggetta alla disponibilità delle risorse. Per i dettagli sulla disponibilità, consultare il proprio account manager per il successo del cliente. Il supporto non sarà fornito, fatta eccezione per gli eventi aziendali critici programmati in anticipo e confermati per iscritto almeno 8 settimane solari prima dell'inizio dell'evento, a meno che Microsoft non accetti. Microsoft potrà, a sua discrezione, ridurre l'ambito della valutazione pre-evento, qualora scelga di accettare un evento con meno preavviso.

AEM supporta eventi aziendali che utilizzano i servizi principali di Microsoft Azure. Ogni evento riguarda una singola soluzione Azure; se più soluzioni Azure richiedono supporto, una società dovrà acquistare eventi aggiuntivi. Una soluzione Azure è definita come un insieme di sottoscrizioni di Azure e risorse di Azure che si connettono a un risultato di business comune per fornire ai clienti prodotti o servizi. Microsoft valuterà la soluzione della società durante il periodo di valutazione pre-evento e comunicherà i rischi identificati per iscritto alla società.

Come parte delle attività pre-evento, Microsoft:

- Valutare e familiarizzarsi con la soluzione
- Individuare problemi e rischi potenziali che influiscono sul tempo di attività e la stabilità
- Eseguire revisioni di capacità e resilienza sulla piattaforma Azure

Microsoft fornirà la documentazione scritta dei risultati della sua valutazione, comprese le azioni volte a mitigare i possibili rischi che influiscono sul tempo di attività e sulla stabilità.

Per le soluzioni Azure, durante l'evento, le richieste di servizio causa incidente relative all'evento devono essere inviate tramite il portale di Microsoft Azure, includendo AEM nella descrizione del caso.

Gravità e situazione	Reazione prevista di Microsoft	Reazione prevista della Società
<p><b>Gravità 1</b></p> <p>Sistema aziendale critico inattivo: Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o soluzione critica Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro Necessità dell'intervento entro 15 minuti</p>	<p>Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno e rapida escalation in Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Assegnazione del Responsabile delle Situazioni Critiche in 30 minuti o meno. Impegno continuo 24x7<sup>1</sup></p> <p>Accesso ai massimi esperti di Microsoft ed escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti</p>	<p>Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto da noi</p> <p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<sup>1</sup></p> <p>Accesso e risposta rapidi</p>

<p><b>Gravità A</b></p> <p>Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni:</p> <p>Perdita o degradazione significativa dei servizi</p>	<p>Engagement di tecnici di supporto che conoscono la configurazione della soluzione. Ove applicabile, questi ingegneri possono assistere e semplificare il processo di gestione degli incidenti</p> <p>Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</p>	
---	---	--

<sup>1</sup> È possibile che Microsoft riduca il supporto 24x7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate che aiutino Microsoft a proseguire nell'impegno per la risoluzione dei problemi.

<sup>2</sup> I servizi di Supporto per la Risoluzione dei problemi UEM sono disponibili unicamente in lingua inglese

Microsoft fornirà un riepilogo post-evento di tutti i casi aperti durante la finestra del supporto reattivo e si assicurerà che questi casi vengano risolti.

Per i clienti di Microsoft Cloud for Retail:

La gestione eventi per i clienti Microsoft Cloud for Retail fornisce un supporto proattivo e reattivo migliorato durante gli eventi aziendali critici dei clienti Microsoft Cloud for Retail.

Questa offerta supporta gli eventi dei clienti solo per i clienti che hanno acquistato una licenza Microsoft Cloud for Retail. Questa offerta supporterà solo le seguenti soluzioni Microsoft Cloud for Retail: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (in Anteprima – il nome può essere soggetto a modifiche), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. Le condizioni dei prodotti per le soluzioni elencate sono pubblicate di tanto in tanto da Microsoft all'indirizzo <http://microsoft.com/licensing/contracts> (o su un sito diverso che Microsoft avrà cura di segnalare).

Un evento aziendale critico in ambito supportato da questa offerta è definito come un periodo breve, previsto dal cliente, di elevato impatto sul business e/o picco di domanda per il cliente, che richiede alti livelli di disponibilità e prestazioni del servizio. Gli eventi aziendali critici possono ricevere fino a 5 giorni di calendario di copertura reattiva consecutiva; i clienti possono scegliere di acquistare tutti gli eventi aziendali critici necessari per l'esecuzione consecutiva e coprire l'intera durata della domanda prevista se superiore a 5 giorni di calendario consecutivi.

L'offerta è soggetta alla disponibilità delle risorse, per i dettagli sulla disponibilità, consultare l'account manager per il successo dei clienti. Il supporto non sarà fornito tranne per gli eventi aziendali critici che sono stati programmati in anticipo e confermati per iscritto almeno 8 settimane solari prima dell'inizio dell'evento.

Microsoft valuterà la soluzione della società durante il periodo di valutazione pre-evento e comunicherà i rischi identificati per iscritto alla società.

Come parte delle attività pre-evento, Microsoft:

- Valutare e familiarizzarsi con la soluzione come discusso in precedenza
- Individuare problemi e rischi potenziali che influiscono sul tempo di attività e la stabilità
- Eseguire revisioni di capacità e resilienza sulla piattaforma Azure
- Fornire indicazioni sulle migliori pratiche del settore da risorse tecniche e operative designate

Microsoft fornirà la documentazione scritta dei risultati della propria valutazione, comprese le azioni consigliate e le best practice del settore, per mitigare i possibili rischi e problemi che influiscono sul tempo di attività e sulla stabilità.

Se l'evento include una soluzione cloud Azure, durante l'evento, le richieste di servizio incidente relative all'evento per le soluzioni Azure devono essere inviate tramite il portale di Microsoft Azure, incluso AEM nella descrizione del caso.

Se l'evento include una soluzione cloud D365 o M365, durante l'evento, le richieste di servizio incidente relative all'evento per queste soluzioni devono essere inviate tramite il Centro soluzioni, inclusa la selezione del prodotto in cui si è verificato il problema e in base al piano di supporto "Evento D365" nel caso di richieste correlate a D365.

Per i prodotti Azure:

Gravità e situazione	Reazione prevista di Microsoft	Reazione prevista della Società
<p><b>Gravità 1</b></p> <p>Sistema aziendale critico inattivo:</p> <p>Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o soluzione critica</p> <p>Perdita di un processo di core business e impossibilità di continuare in modo adeguato il lavoro</p> <p>Necessità dell'intervento entro 15 minuti</p>	<p>Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno e rapida escalation in Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Assegnazione del Responsabile delle Situazioni Critiche in 30 minuti o meno.</p> <p>Impegno continuo 24x7<sup>1</sup></p> <p>Accesso ai massimi esperti di Microsoft ed escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti</p>	<p>Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto da noi</p> <p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<sup>1</sup></p> <p>Accesso e risposta rapidi</p>

<p><b>Gravità A</b></p> <p>Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni:</p> <p>Perdita o degradazione significativa dei servizi</p>	<p>Engagement di tecnici di supporto che conoscono la configurazione della soluzione. Ove applicabile, questi ingegneri possono assistere e semplificare il processo di gestione degli incidenti</p> <p>Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</p>	
---	---	--

<sup>1</sup> È possibile che Microsoft riduca il supporto 24x7 qualora la società non sia in grado di fornire risorse o risposte adeguate che aiutino Microsoft a proseguire nell'impegno per la risoluzione dei problemi.

<sup>2</sup> I servizi di Supporto per la Risoluzione dei problemi AEM sono disponibili unicamente in lingua inglese

Per tutti gli altri prodotti, le risposte agli incidenti saranno allineate a quanto segue:

Gravità e situazione	Reazione prevista di Microsoft	Reazione prevista della Società
----------------------	--------------------------------	---------------------------------

<p><b>Gravità 1</b></p> <p>Sistema aziendale critico inattivo:</p> <p>Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o di una soluzione critica.</p> <p>Necessità di un intervento immediato</p>	<p>Componenti di Azure<sup>1</sup> - Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno</p> <p>Tutti gli altri prodotti e servizi - Risposta alla prima chiamata in un'ora o meno</p> <p>Assegnazione di un Responsabile delle Situazioni Critiche<sup>2</sup></p> <p>Risorse in loco, dopo 24 ore, come concordato con la società</p> <p>Impegno continuo 24x7<sup>3</sup></p> <p>Rapida escalation entro Da Microsoft ai team di prodotto</p> <p>Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto</p>	<p>Comunicazione dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto da noi</p> <p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<sup>3</sup></p> <p>Accesso e risposta rapidi</p> <p>Formulazione telefonica o invio tramite Web</p>
<p><b>Gravità A</b></p> <p>Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni: Perdita o degradazione significativa dei servizi</p> <p>Necessità di intervento entro un'ora</p>	<p>Intervento alla prima chiamata in un'ora o meno</p> <p>Assegnazione di un Responsabile delle Situazioni Critiche<sup>2</sup></p> <p>Impegno continuo 24x7<sup>2</sup></p>	<p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere l'impegno continuo 24x7<sup>3</sup></p> <p>Accesso e risposta rapidi</p> <p>Formulazione telefonica o invio tramite Web</p>
<p><b>Gravità B</b></p> <p>Impatto aziendale moderato: Perdita o degradazione moderata dei servizi e possibilità di continuare il lavoro in modo meno efficiente</p> <p>Necessità dell'intervento entro due ore lavorative<sup>6</sup></p>	<p>Intervento alla prima chiamata in due ore o meno</p> <p>Impegno solo durante le ore lavorative<sup>4</sup></p>	<p>Allocazione delle risorse appropriate per sostenere lo stesso impegno di Microsoft</p> <p>Accesso e intervento dall'autorità di controllo delle modifiche entro quattro ore lavorative</p> <p>Formulazione telefonica o invio tramite Web</p>
<p><b>Gravità C</b></p> <p>Impatto commerciale minore:</p>	<p>Intervento alla prima chiamata in quattro ore o meno</p> <p>Impegno solo durante le ore lavorative<sup>4</sup></p>	<p>Informazioni accurate da parte di chi segue il caso</p> <p>Intervento entro 24 ore</p> <p>Formulazione telefonica o invio tramite Web</p>
<p>Gravità e situazione</p>	<p>Reazione prevista di Microsoft</p>	<p>Reazione prevista della Società</p>

---

Funzionamento sostanzialmente nella norma, in alcuni casi con qualche minimo impedimento dei servizi

Necessità dell'intervento entro quattro ore lavorative<sup>6</sup>

---

<sup>1</sup> Il tempo di risposta elencato per i componenti di Azure non include Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services o la Gestione sottoscrizione e fatturazione.

<sup>2</sup> Le risorse per Critical Situation sono per la ricerca di una risoluzione immediata del problema attraverso l'intervento, la predisposizione delle procedure di escalation, la gestione delle risorse e il coordinamento dei casi.

<sup>3</sup> È possibile che Microsoft riduca il livello di gravità qualora la società non sia in grado di fornire risorse o di intervenire in modo adeguato a supporto dell'impegno di Microsoft volto a risolvere il problema.

<sup>4</sup> L'orario di lavoro va in genere dalle 9.00 alle 17.30 Ora Standard Locale, esclusi i fine settimana e le festività. L'orario di lavoro potrà essere leggermente diverso nel paese della società.

## Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** Fornisce un supporto avanzato per i carichi di lavoro principali del/i tenant della produzione Microsoft Office 365, che include l'accesso prioritario al team di tecnici dedicati a Office 365. Questo servizio sarà disponibile per il o i tenant elencati, è disponibile a un costo aggiuntivo ed è definito in un Allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di lavoro della società.

## Supporto Tecnico per Sviluppatori

**Supporto Tecnico per Sviluppatori:** Grazie a una conoscenza tecnica e del cloud per il ciclo di vita dello sviluppo delle applicazioni, il Supporto Tecnico per Sviluppatori eroga supporto sul prodotto agli sviluppatori della Società che sulla piattaforma Microsoft realizzano e implementano le applicazioni e forniscono ad esse supporto proattivo più profondo.

Il supporto tecnico Developer offre assistenza completa, 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. Il supporto tecnico Developer è disponibile a un costo aggiuntivo.

## 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.

**Servizi di supporto per la cybersecurity:** fornisce assistenza specializzata correlata alla cybersecurity in scenari reattivi e proattivi ("Servizi di cybersecurity"). Tali servizi aiutano a ridurre il rischio di cyberattacchi mirati, a prepararsi meglio alle situazioni di crisi della sicurezza o a indagare e contenere una compromissione attiva della sicurezza. I Servizi di cybersecurity forniscono un programma personalizzato di servizi di supporto tecnico e possono essere disponibili a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo e definiti in un Allegato cui si fa riferimento nell'Ordine di Lavoro della società.

## 2.4 Supporto Multipaese

### Informazioni generali sui Servizi di Supporto Tecnico Multipaese

Insieme i servizi di supporto Microsoft Unified Enterprise, il Supporto Tecnico Multipaese offre alla Società supporto tecnico in più ubicazioni, come descritto nell'Ordine di Lavoro (o Ordini di Lavoro). La descrizione della struttura di Supporto Tecnico Multipaese viene riportata di seguito:

- **Host:** Questa è la Sede di Supporto Tecnico dove la Società ha preso in appalto il Microsoft Unified Support nel suo Ordine di Lavoro. Salvo diversa comunicazione, sarà l'ubicazione primaria del supporto tecnico del Customer success account manager designato.
- **Downstream:** Questa è una Ubicazione di supporto tecnico designata nell'Ordine di Lavoro dove si riceveranno i Servizi di supporto Microsoft Unified Enterprise. È diversa dall'ubicazione del supporto tecnico dell'Host e la Società ha diritto ai Servizi acquistati per tale ubicazione.

### Modalità di acquisto

Questo SCSD descrive i servizi di supporto tecnico multipaese disponibili. I servizi specifici e la quantità correlata, se applicabile, saranno elencati nell'Ordine di Lavoro associato per Ubicazione del Supporto Tecnico.

I Servizi qui descritti potrebbero essere consegnati alle Ubicazioni del Supporto Tecnico designate nell'Ordine di Lavoro dell'Host e, a seconda dei casi, assegnati dall'Host, nell'ambito dell'accordo di Supporto Microsoft Unified Enterprise con le seguenti modifiche:

- **Servizi pacchetto base:** Salvo diversamente indicato, i Servizi pacchetto base (quelli indicati con un "✓") saranno disponibili per le Ubicazioni del Supporto Tecnico designate o come assegnato a una o più Ubicazioni di Supporto Tecnico dall'Host nell'Ordine di Lavoro dell'Host.
- **Servizi Reattivi:** I Servizi Reattivi possono essere forniti in remoto a sedi diverse dall'Host e incluso l'Host.
- **Gestione della Fornitura dei Servizi (Service Delivery Management o SDM):** Come indicato nell'Ordine di Lavoro, SDM può essere consegnata all'Host designato e alle Ubicazioni di Supporto Tecnico downstream. La disponibilità dei servizi SDM inclusi nel pacchetto di base sarà allocata dall'Host e gestita dal customer success account manager dell'Host. La consegna di SDM sarà limitata agli orari di ufficio della sede dell'Host. Ulteriori servizi SDM potrebbero essere richiesti quando si acquistano servizi aggiuntivi o Servizi e soluzioni avanzati.
  - **SDM aggiuntiva:** Risorse SDM aggiuntive possono essere acquistate per l'ubicazione o le Ubicazioni di Supporto Tecnico dell'Host o downstream, come indicato in un Ordine di Lavoro, e saranno consegnate alla Ubicazione di Supporto Tecnico designata. Soggetti alla disponibilità delle risorse e a quanto sopra.

La disponibilità di servizi opzionali (quelli indicati con un "+" nella Tabelle di supporto di cui sopra) è la seguente:

- **Servizi Proattivi**

- La Società potrebbe essere idonea per Servizi Proattivi, la cui quantità sarà elencata nell'Ordine di Lavoro e disponibile nelle Ubicazioni di Supporto Tecnico indicate nell'Ordine di Lavoro, all'infuori dei Paesi di eccezione.
- **Servizi di manutenzione – Analisi della causa alla radice:** I servizi acquistati saranno disponibili per il personale nelle Ubicazioni di Supporto Tecnico designate.
- **Consulente Tecnologia di Supporto (Support Technology Advisor o STA):** I servizi STA saranno disponibili nella/e Ubicazione/i di Supporto Tecnico indicata/e nell'Ordine di Lavoro, diverse dai Paesi di eccezione, e sono soggetti alla disponibilità delle risorse.
- **Servizi e soluzioni avanzate:** Tutti i servizi e le soluzioni avanzate possono essere acquistati per l'utilizzo nelle Ubicazioni di Supporto Tecnico dell'Host o downstream. Offerta soggetta a disponibilità. Potrebbero essere applicate altre restrizioni.
- Gli altri servizi di supporto acquistati saranno disponibili nella/e Ubicazione/i indicate nell'Ordine di Lavoro.

### Termini e condizioni aggiuntivi per il supporto multi-paese

In aggiunta alle condizioni delineate qui e nell'Ordine di Lavoro, la consegna da parte di Microsoft dei Servizi indicati qui, si basa sui seguenti prerequisiti e presupposti:

- Microsoft potrà consentire al personale della/e Ubicazione/i del Supporto Tecnico non designate di prendere parte ai Servizi proattivi in remoto che sono stati acquistati per una Ubicazione del Supporto Tecnico dell'Host o downstream e designati nell'Ordine di Lavoro. Tale partecipazione sarà consentita a discrezione di Microsoft.
- I Crediti Proattivi possono essere scambiati solo tra le Ubicazioni di Supporto Tecnico dell'Host e downstream elencate nel proprio Ordine di Lavoro, salvo quanto indicato. Tutti gli scambi saranno completati in base alle valute e alle tariffe correnti e ai Crediti Proattivi nelle rispettive Ubicazioni di Supporto Tecnico. Le tariffe correnti possono essere fornite dal rappresentante dei Servizi Microsoft per la Società. Eventuali scambi che generano Crediti Proattivi frazionari saranno arrotondati all'unità più vicina. I Crediti Proattivi non possono essere scambiati a o da Paesi di eccezione.
- Il cliente sarà l'unico responsabile per qualsiasi obbligo fiscale che sorga a causa della distribuzione o dello scambio dei Servizi di supporto acquistati tra le Ubicazioni di Supporto Tecnico dell'Host e downstream.
- Le modifiche o gli scambi di servizi effettuati durante il periodo di validità dell'Ordine di Lavoro possono richiedere un accordo per iscritto.

- **Consolidamento della Fatturazione:** Salvo diversa indicazione, verrà emessa una singola fattura per l'importo dovuto, compresi tutti i Servizi per tutte le Ubicazioni di Supporto Tecnico indicate sull'Ordine di Lavoro. Le imposte si baseranno su una valutazione del Firmatario Microsoft e dell'Ubicazione dell'Host. Il Cliente sarà il solo responsabile per eventuali imposte aggiuntive dovute.
- **Eccezioni al Consolidamento della Fatturazione:** I servizi acquistati per la consegna nella Repubblica dell'India, nella Repubblica Popolare Cinese, nella Repubblica Cinese (Taiwan), nella Repubblica Cinese (Hong Kong), nella Repubblica di Corea, Giappone, Nuova Zelanda, Macau e in Australia (**tutti Paesi di eccezione**) dovranno avere un Ordine di Lavoro separato in cui sono elencati i Servizi da consegnare nell'Ubicazione di Supporto Tecnico. I servizi saranno fatturati alla rispettiva Ubicazione di Supporto Tecnico e comprenderanno qualsiasi imposta locale applicabile.

## 2.5 Condizioni aggiuntive

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

- I servizi reattivi del Pacchetto 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 del Pacchetto 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 in base alle iscrizioni e agli accordi di licenza dichiarati e/o all'ID dell'account di fatturazione nell'Appendice A dell'Ordine di lavoro dalla società e indicati nelle Condizioni per l'Utilizzo dei Prodotti pubblicate periodicamente da Microsoft 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 di Enhanced Designated Engineering (EDE) 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.
- La società accetta che, per quanto riguarda il codice non Microsoft, l'unico al quale Microsoft possa accedere è quello di proprietà della società stessa.
- I servizi potranno includere il materiale fornito con il servizio, consulenza e indicazioni relative al codice di proprietà del licenziatario o di Microsoft, oppure alla fornitura diretta di altri servizi di supporto tecnico.
- Quando fornisce Servizi reattivi, Microsoft non fornisce codice di alcun tipo diverso dal codice di esempio.
- La società si assumerà tutte le responsabilità e i rischi associati all'implementazione e alla manutenzione di qualsiasi codice fornito nell'erogazione dei servizi di supporto.

- 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 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.

## 2.6 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 i dettagli, consultare l'account manager per il successo dei clienti.
  - 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 e soluzioni avanzate e servizi, 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.

© 2022 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.