

# Usługi Microsoft Enterprise

## Opis Usług

Wrzesień 2022 r.

# Spis treści

<b>1</b>	<b>Informacje na temat tego dokumentu</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Usługi Profesjonalne Microsoft</b>	<b>1</b>
2.1	Usługi Planowania	1
2.2	Usługi implementacji	1
2.3	Usługi konserwacji	1
2.4	Usługi optymalizacji	1
2.5	Usługi szkoleniowe	1
<b>3</b>	<b>Usługi konsultingowe</b>	<b>2</b>
3.1	Sposób zakupu	2
3.2	Niestandardowe usługi konsultingowe	2
3.3	Pakietowe usługi konsultingowe	3
3.4	Opis Usług	3
3.4.1	Usługi Planowania	3
3.4.2	Usługi implementacji	5
3.4.3	Usługi optymalizacji	5
3.5	Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności	6
3.6	Obowiązki Klienta	6
<b>4</b>	<b>Usługi Wsparcia</b>	<b>7</b>
4.1	Sposób zakupu	7
4.2	Opisy pakietów	7
4.2.1	Pakiety dla Przedsiębiorstwa	7
4.2.2	Rozwiązania rozszerzone	8
4.3	Opis usług	9
4.3.1	Usługi Proaktywne	9
4.3.2	Zarządzanie świadczeniem usług	11
4.3.3	Usługi Reaktywne	14
4.4	Usługi rozszerzone	17
4.4.1	Dedykowany Inżynier Wsparcia	17
4.4.2	Premier Ultimate	18
4.4.3	Usługi Wsparcia Technicznego Poziomu Trzeciego	18
4.5	Rozwiązania rozszerzone	19
4.5.1	Wsparcie dla Mission Critical	19
4.5.2	Szybkie Reagowanie	19

4.5.3 Zarządzanie wydarzeniami Azure .....	20
4.6 Rozwiązania dla partnerów w zakresie wsparcia .....	24
4.7 Globalne rozwiązania w zakresie wsparcia.....	25
4.8 Dodatkowe postanowienia.....	26
4.9 Obowiązki Klienta.....	29

# 1 Informacje na temat tego dokumentu

Opis Usług dla Usług Microsoft Enterprise zawiera informacje dotyczące usług profesjonalnych, które można zakupić od Microsoft.

Prosimy o zapoznanie się z opisami kupowanych usług oraz z informacjami dotyczącymi wymogów wstępnych, ograniczeń odpowiedzialności, wyłączeń i obowiązków Klienta. Zakupione usługi zostaną określone w Zamówieniu na Usługi Enterprise (Zamówienie na Usługi) lub innej właściwej Specyfikacji Usług, która zawiera odniesienia do niniejszego dokumentu i stanowi jego integralną część.

Nie wszystkie usługi wymienione w niniejszym dokumencie są dostępne na całym świecie. W celu uzyskania szczegółowych informacji dotyczących dostępności usług, które można zakupić w lokalizacji Klienta, należy się skontaktować z odpowiednim przedstawicielem oferującym Usługi Microsoft. Dostępność usług może ulec zmianie.

## 2 Usługi Profesjonalne Microsoft

Usługi Profesjonalne Microsoft pomagają w szybszym uzyskaniu wartości biznesowej z inwestycji w technologię. Są dostępne na etapach planowania, implementacji, konserwacji i optymalizacji cyklu życia technologii, dostarczając rozwiązania w zakresie danych, mobilności, produktywności oraz obliczeń dla infrastruktury informatycznej w siedzibie Klienta, w chmurze i w środowisku mieszanym. Microsoft zapewnia proaktywne usługi w następujących obszarach:

### 2.1 Usługi Planowania

Usługi planowania obejmują ocenę i przegląd infrastruktury, danych aplikacji i środowiska bezpieczeństwa Klienta pod kątem planowania działań zaradczych, uaktualniania, migracji, wdrażania oraz implementacji rozwiązań dostosowanych do celów Klienta.

### 2.2 Usługi implementacji

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

### 2.3 Usługi konserwacji

Usługi konserwacji umożliwiają zapobieganie problemom występującym w środowisku Microsoft. W harmonogramie są zwykle umieszczane przed świadczeniem usługi w celu zapewnienia dostępności zasobów.

### 2.4 Usługi optymalizacji

Usługi optymalizacji mają na celu zapewnienie optymalnego wykorzystania inwestycji Klienta w technologię. Mogą obejmować zdalne administrowanie usługami w chmurze, optymalizowanie zastosowań funkcji produktów Microsoft przez użytkowników końcowych, a także skuteczne zapewnianie bezpieczeństwa i ochrony tożsamości.

### 2.5 Usługi szkoleniowe

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


# 3 Usługi konsultingowe

Usługi Konsultingowe dla Usług Enterprise (usługi konsultingowe) to dostosowane do projektu przedsięwzięcia związane z planowaniem, implementacją i zastosowaniem rozwiązań pomagających w szybszym uzyskaniu wartości biznesowej z inwestycji Klienta w technologię. Obejmują usługi oparte o produkty i technologie Microsoft związane z obszarami strategii cyfrowej, architektury, planowania, uaktualnień, migracji, wdrażania, rozwiązań analitycznych oraz tworzenia aplikacji.

## 3.1 Sposób zakupu

Usługi konsultingowe są dostępne w formie usług niestandardowych o określonym zakresie dotyczącym danego projektu lub usług pakietowych opisanych poniżej:

Usługa	Definicja
Niestandardowe usługi konsultingowe	Niestandardowe usługi o właściwych dla klienta zakresach, harmonogramach lub etapach kluczowych w odniesieniu do unikatowych rozwiązań.
Pakietowe usługi konsultingowe	Usługi o wstępnie określonym zakresie materiałów do odbioru, które odpowiadają na potrzeby wielu typowych scenariuszy biznesowych.

Klucz:  oznacza pozycje, które mogą się pojawić w Zamówieniu na Usługi.

## 3.2 Niestandardowe usługi konsultingowe

Poniżej znajduje się lista dostępnych usług niestandardowych. Zakres tych usług jest szczegółowo określony w Zamówieniu na Usługi Enterprise (ESWO) lub Specyfikacji Usług (SOW).

**Aplikacje i infrastruktura** — praca w chmurze ma fundamentalne znaczenie dla umożliwienia przekształcenia cyfrowego każdej organizacji.

Nowoczesne Aplikacje Microsoft to usługi, które pomagają szybciej uzyskać wartość biznesową i ograniczyć ryzyko podczas modernizowania i integrowania aplikacji, a także wykorzystać chmurę, by umożliwić kontakt z klientami za pośrednictwem wielu kanałów i na wszystkich urządzeniach.

Za pomocą Rozwiązań dotyczących produktywności chmury pomagamy organizacjom planować, wdrażać i tworzyć rozwiązania ułatwiające komunikację, współpracę i pogłębianie relacji z klientami w celu dostarczenia informacji biznesowych umożliwiających wykorzystanie pełnego potencjału inwestycji w Office 365.

**Dane i sztuczna inteligencja (AI)** — podstawową walutą nowoczesnych firm jest zdolność do konwersji danych do formatu AI, co zapewnia przewagę konkurencyjną.

Informacje Biznesowe Microsoft to rozwiązania pozwalające deweloperom i organizacjom skoncentrować się na sztucznej inteligencji poprzez kompleksowy nadzór w takich obszarach jak opracowywanie, wdrażanie i obsługiwane rozwiązań dla firm i działów IT. Rozwiązania te umożliwiają dostęp do szczegółowych informacji za pomocą takich produktów jak Azure Database Power BI, Office czy SQL Server.

**Aplikacje biznesowe** — aplikacje tego typu stanowią część połączonego środowiska danych. Umożliwiają korzystanie z rozwiązań AI i analizy biznesowej, a jednocześnie pomagają w cyfryzacji funkcji o kluczowym znaczeniu dla prowadzonej działalności, w tym sprzedaży relacyjnej, procesów dotyczących talentów i kontaktów, operacji i obsługi klienta.

Microsoft oferuje szereg usług konsultingowych w ramach rozwiązania Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement, które obejmuje sprzedaż, usługi i marketing, aby pomóc klientom uzyskać przychody z relacji poprzez włączenie informacji cyfrowych do każdej transakcji. Usługi konsultingowe w ramach rozwiązania Microsoft Dynamics 365 Unified Operations pomagają klientom przyspieszyć rozwój poprzez optymalizację operacji oraz podejmowanie decyzji w czasie rzeczywistym na podstawie danych w skali globalnej.

**Nowoczesne miejsce pracy** — w ramach przekształcania miejsca pracy Microsoft może pomóc ustalić tempo środowiska pracy, jednocześnie umożliwiając każdej osobie w firmie dostęp do narzędzi zwiększających produktywność.

Nasza oferta usług konsultingowych Mobilność i Urządzenia pozwala firmom i kierownikom działów IT tworzyć i wdrażać strategię dotyczące mobilności i zarządzania urządzeniami w całym przedsiębiorstwie, aby umożliwić głębsze i bardziej wszechstronne relacje z pracownikami i klientami.

Infrastruktura dla Centrum Danych i Chmury pozwala działom informatycznym zintegrować technologię, użytkowników i procesy, aby zmienić centra danych w strategiczne zasoby biznesowe dostosowane do potrzeb organizacji. W powiązaniu z usługami Bezpieczeństwo i Tożsamość zapewniamy również strategię i rozwiązania, które pomagają chronić infrastrukturę informatyczną, aplikacje i dane przed wewnętrznymi i zewnętrznymi zagrożeniami.

### 3.3 Pakietowe usługi konsultingowe

Microsoft oferuje Usługi Konsultingowe dotyczące wielu typowych scenariuszy biznesowych określonych na podstawie doświadczeń w planowaniu, wdrażaniu oraz implementacji produktów, technologii i procesów Microsoft. Poniższe usługi są oferowane we wstępnie zdefiniowanym zakresie i mają stały czas trwania oraz określoną cenę.

### 3.4 Opis Usług

#### 3.4.1 Usługi Planowania

🔗 **Usługi dotyczące architektury:** Ocena celów wdrożenia usług online, która obejmuje opracowanie wytycznych, planowanie oraz działania zaradcze. Ocena ta pomaga budować lepsze dopasowanie zespołów i środowiska do najlepszych praktyk związanych z architekturą usług online.

**Program Cyfrowych Usług Doradczych:** w ramach programu Cyfrowych Usług Doradczych można skorzystać z usług Cyfrowych Doradców, którzy mają specjalistyczną wiedzę branżowo-biznesową, oraz z doświadczenia i innowacyjnych strategii Microsoft, dzięki czemu firmy mogą wdrożyć wymagane rozwiązania cyfrowe. We współpracy z klientami Doradcy Cyfrowi dążą do wdrożenia modelu przedsiębiorstwa cyfrowego.

Cyfrowe Usługi Doradcze można kupić w pakietach po około 200, 400, 800 i 1600 godzin pomocy doradcy pracującego w częściowym lub pełnym wymiarze czasu. Usługom tym towarzyszy specjalistyczna wiedza specjalistów Microsoft, w tym pracowników z Centrów Doskonalenia Usług

Microsoft, którzy zalecają określone praktyki i przekazują przydatne wskazówki dotyczące technologii Microsoft.

Dostępne są również następujące pakiety Cyfrowych Usług Doradczych:

➤ **Doradztwo Cyfrowe – pakiety Digital Ready:** Usługi świadczone pod kierunkiem doradcy cyfrowego, które skupiają się na zmianach i tworzeniu procesów biznesowych w celu wdrożenia u Klienta modelu przedsiębiorstwa cyfrowego.

➤ **Sprawdzenie Koncepcji:** Dostarczenie Klientowi dowodów, na podstawie których może ocenić możliwość wdrożenia oferowanego rozwiązania technicznego. Dowody mogą mieć postać działających prototypów, dokumentów i projektów, które nie są jednak zwykle gotowe do wdrożenia.

**Planowanie Rozwiązań:** Zorganizowane przedsięwzięcia mające na celu pomoc Klientowi w planowaniu implementacji technologii Microsoft w infrastrukturze informatycznej w siedzibie Klienta, w chmurze oraz w środowisku mieszanym. Mogą również obejmować ocenę projektu, bezpieczeństwa, działań IT i zarządzania zmianą w ramach technologii Microsoft, aby pomóc w planowaniu implementacji rozwiązań technicznych dostosowanych do potrzeb Klienta. Po tym, jak świadczenie usługi zostanie zakończone, Klient może otrzymać raport zawierający analizę techniczną i plan implementacji rozwiązań.

➤ **Usługi Planowania Wdrażania Narzędzi dla Deweloperów (DTDPS):**

Zaprojektowane, by pomagać organizacjom w zaplanowaniu efektywnego wdrożenia programu Visual Studio. Mogą służyć do opracowania planu i strategii zastosowań programu Visual Studio.

➤ **Usługi Planowania Wdrażania Azure dla Chmury Publicznej (AZDPS):** Wielodniowe przedsięwzięcia obejmujące szkolenia, prezentacje i planowanie wdrożenia. Kładą nacisk na aktywowanie rozwiązań Azure Storage, migrowanie aplikacji do Microsoft Azure Infrastructure Services, implementację Enterprise Mobility, implementację Microsoft Operations Management Suite oraz scenariuszy rozwoju i testowania na maszynach wirtualnych Microsoft Azure.

➤ **Usługi Planowania Wdrażania Komputerowego (DDPS):** Oferują szeroki asortyment narzędzi służących do planowania oraz wstępnie zdefiniowane przedsięwzięcia ukierunkowane na wdrażanie systemów Office 365, Office i Windows.

➤ **Usługi Planowania Wdrażania Systemu Dynamics (DYDPS):** Pomagają we wdrażaniu i uaktualnianiu do systemu Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online oraz w implementacji rozwiązania ERP (Enterprise Resource Planning) w ramach systemu Microsoft Dynamics AX.

➤ **Usługi Planowania Wdrażania Skype for Business i Exchange (S&EDPS):** Zaprojektowane, by pomagać organizacjom we wdrażaniu Skype dla i Exchange. Umożliwiają planowanie wdrożenia Microsoft Skype dla firm oraz Microsoft Exchange pod kątem architektury i operacji.

➤ **Usługi Planowania Wdrażania Zarządzania Chmurą Prywatną i Wirtualizacji (PVDPS):** Zaprojektowane, żeby pomóc w planowaniu skutecznych wdrożeń Centrum Systemów, Serwera Windows i Hyper-V, oferują szeroki zakres usług planowania dotyczących uaktualniania, migracji, przyspieszania zarządzania, wdrażania wirtualizacji oraz implementacji ujednoczonego zarządzania urządzeniami.



↗ **Usługi Planowania Wdrażania SQL Server (SSDPS):** Dostępne w postaci wielodniowych przedsięwzięć obejmujących takie działania, jak uaktualnienie do programu SQL Server, wdrożenie SQL Server Business Intelligence oraz migrację do SQL Server.

↗ **Usługi Planowania Wdrażania SharePoint (SDPS):** Kładą nacisk na przedsięwzięcia związane z planowaniem wdrażania SharePoint i SharePoint Online. Mogą obejmować planowanie wdrożeń Office 365 FastTrack, Project and Portfolio management (PPM) oraz SharePoint.

↗ **Wrażenia Użytkownika:** Usługi w zakresie wrażeń użytkownika dla linii aplikacji biznesowych Klienta obejmujące fachową wiedzę z zakresu przygotowania scenorysu, animacji graficznej, badań etnograficznych, analiz osobowych, analiz scenariuszy, strategii i projektowania wrażeń użytkownika, projektowania wizualnego, rozwoju interfejsu użytkownika, testowania łatwości obsługi i dostępności.

### 3.4.2 Usługi implementacji

↗ **Zarządzanie Projektem:** Usługa obejmująca zarządzanie i nadzór nad projektem, programem lub przedsięwzięciem w celu zapewnienia jego sukcesu.

↗ **Architektura Rozwiązania:** Dostarczanie architektury i projektu dla rozwiązania Klienta na podstawie architektur referencyjnych dla technologii Microsoft.

↗ **Dostarczanie Rozwiązania:** Usługa zapewniająca techniczną implementację rozwiązania na podstawie technologii Microsoft oraz ich integrację ze środowiskami Klienta. Obejmuje utworzenie, konfigurację, migrację, uaktualnienie i wdrożenie rozwiązania.

### 3.4.3 Usługi optymalizacji

↗ **Usługi Wdrożeniowe:** Usługi dotyczące zastosowań mają pomóc Klientowi w ocenie zdolności modyfikowania, monitorowania i optymalizacji zmian w jego organizacji wynikających z nabycia technologii Microsoft. Dotyczy to konsultacji podczas opracowywania i realizacji strategii Klienta dotyczącej adopcji w zakresie zmian odnoszących się do ludzi. Klienci mają dostęp do zasobów z wiedzą specjalistyczną i ogólną oraz powiązanymi praktykami zalecanymi przez firmę Microsoft podczas wdrażania swojego programu.

↗ **Zarządzanie Usługami Informatycznymi:** Pakiet usług mających pomóc Klientowi w rozwoju dotychczasowego środowiska informatycznego za pomocą nowoczesnych metod zarządzania usługami zapewniających innowacyjność, elastyczność, jakość i oszczędności w zakresie kosztów operacyjnych. Usługi Nowoczesnego Zarządzania Usługami Informatycznymi mogą być dostarczane podczas sesji doradczych prowadzonych zdalnie lub na miejscu, lub warsztatów poświęconych optymalizacji procesów monitorowania, obsługi i zarządzania zdarzeniami pod kątem optymalizacji zarządzania dynamiką usług w chmurze podczas przenoszenia aplikacji lub usługi do chmury.

↗ **Usługi Zabezpieczeń:** Portfolio rozwiązań bezpieczeństwa Microsoft koncentruje się na czterech obszarach: zabezpieczenia chmury i tożsamości, mobilność, zwiększona ochrona danych i zabezpieczenia infrastruktury. Dzięki usługom z tego zakresu Klient może dowiedzieć się, jak coraz lepiej chronić swoją infrastrukturę informatyczną, aplikacje i dane przed wewnętrznymi i zewnętrznymi zagrożeniami.

### 3.5 Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności

Świadczenie przez Microsoft usług podlega następującym wyłączeniom i ograniczeniom odpowiedzialności:

- Cyfrowe Usługi Doradcze polegają wyłącznie na dostarczaniu porad i wskazówek związanych tylko z wdrażaniem i korzystaniem, z technologii Microsoft przez Klienta.
- Usługi konsultingowe nie zawierają licencji na produkty, które należy nabyć oddzielnie.
- Cyfrowe Usługi Doradcze nie obejmują wdrożenia produktu, rozwiązywania problemów, wsparcia oraz naprawy w przypadku awarii, oceny kodu źródłowego nie pochodzącego od Microsoft, konsultacji technicznych lub w zakresie architektury przekraczających zakres usług opisanych powyżej.
- W przypadku kodu źródłowego nie pochodzącego od Microsoft usługi świadczone przez Microsoft będą ograniczone do analizy wyłącznie danych binarnych, w tym np. zrzutu procesu lub śladu monitora sieci.
- W przypadku wizyt Architektów Microsoft lub pracowników zespołu świadczenia usług, które zostały wspólnie uzgodnione i nie były opłacone z góry, Microsoft wystawi Klientowi fakturę za uzasadnione ekonomicznie koszty podróży i pobytu.
- Wszelkie zakupione Usługi konsultingowe GitHub świadczone są przez GitHub, Inc., spółkę zależną w całości należącą do firmy Microsoft Corporation. Niezależnie od wszelkich innych postanowień w Zamówieniu na Prace Klienta Polityka prywatności GitHub jest dostępna pod adresem [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), Załącznik dotyczący ochrony danych GitHub i Załącznik dot. bezpieczeństwa, znajdujące się na stronie [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) będą mieć zastosowanie do zamówienia Usług konsultingowych GitHub przez Klienta.

### 3.6 Obowiązki Klienta

Sukces w zakresie świadczenia usług konsultingowych oraz wywiązanie się przez Microsoft ze zobowiązań zależy od zaangażowania Klienta przez cały czas świadczenia usług oraz wywiązania się, między innymi, z poniższych obowiązków:

- Zapewnienia dostępności przedstawicieli Klienta, pracowników działu IT oraz zasobów, takich jak sprzęt, oprogramowanie, łączność internetowa czy przestrzeń biurowa.
- Terminowego dostarczania przez Klienta dokładnych i kompletnych informacji żądanych przez zespół świadczący usługi.
- Zapewnienia dostępu do informacji na temat organizacji Klienta.
- Terminowego i efektywnego wywiązania się przez Klienta ze swoich obowiązków.
- Terminowego podejmowania decyzji oraz udzielania stosownych pozwoleń przez kierownictwo Klienta-Kontrahenta.
- Klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów podróży i zakwaterowania, poniesionych przez pracowników i wykonawców Klienta.

## 4 Usługi Wsparcia

Usługi Wsparcia Microsoft Premier (usługi pomocy technicznej) to zestaw wszechstronnych usług pomocy technicznej dla przedsiębiorstw, który pomaga ograniczyć koszty, zwiększyć produktywność i wykorzystać technologię do realizacji nowych możliwości biznesowych na dowolnym etapie cyklu życia IT. Usługi Wsparcia obejmują:

- Usługi proaktywne pozwalające utrzymać oraz udoskonalić infrastrukturę i operacje IT.
- Zarządzanie Świadczeniem Usług ułatwiające planowanie i implementację
- Usługi priorytetowej całodobowej pomocy technicznej zapewniające szybką reakcję w celu zminimalizowania przestoju

### 4.1 Sposób zakupu

Usługi pomocy technicznej są dostępne jako pakiet lub usługi indywidualne w ramach istniejącej umowy o świadczenie usług Wsparcia na podstawie Zamówienia na Usługi Enterprise, zgodnie z poniższym opisem:

Usługa	Definicja
Pakiety dla Przedsiębiorstwa	Kombinacja usług zapewniająca wsparcie techniczne dla wszystkich dostępnych na rynku i objętych pomocą techniczną produktów lub Usług Online Microsoft używanych w ramach organizacji Klienta. Dostępne są Konfigurowalne i Stałe opcje pakietów.
Pakiety rozwiązań rozszerzonych	Pakiet usług wsparcia dotyczący określonego produktu Microsoft lub systemu IT Klienta. Dostępny jest również pakiet Konfigurowalny.

### 4.2 Opisy pakietów

#### 4.2.1 Pakiety dla Przedsiębiorstwa

Dostępne opcje pakietów dla Przedsiębiorstwa to: Pakiety Konfigurowalne (dostosowane do wymagań Klienta) lub Stałe (wstępnie określone usługi).

#### Pakiet Konfigurowalny

Pakiet usług pomocy technicznej obejmuje indywidualnie dobrane pozycje z podanych poniżej w celu spełnienia wymagań Klienta.

Pozycja	Dostępne Usługi
Usługi Proaktywne	Usługi opisane w punkcie 4.3.1 „Usługi proaktywne” można włączyć do pakietu usług wsparcia

Zarządzanie świadczeniem usług	Włączone do wszystkich pakietów. Model świadczenia usługi oraz poziom usługi można dostosować zgodnie z opisem w punkcie 4.3.2 „Zarządzanie świadczeniem usług”
Usługi Reaktywne	Usługi opisane w punkcie 4.3.3 „Usługi reaktywne” można włączyć do pakietu usług wsparcia
Usługi rozszerzone	Dodatkowe usługi opisane w punkcie 4.4 „Usługi rozszerzone” można dodatkowo dołączyć do pakietu usług wsparcia

### Pakiet stały

Wstępnie skonfigurowane podstawowe pakiety usług wsparcia technicznego, obowiązujące przez rok

Pozycja	Usługi objęte programem
Usługi Proaktywne	Jeden „Program Oceny Ryzyka i Kondycji Jako Usługa”
Zarządzanie świadczeniem usług	Usługa poziomu podstawowego jest dołączona do pakietu i dostarczana w ramach modelu wspólnego, zgodnie z opisem w punkcie 4.3.2 „Zarządzanie świadczeniem usług”
Usługi Reaktywne	Do 20 godzin pracy „Wsparcia Technicznego”

### 4.2.2 Rozwiązania rozszerzone

Pakiety Rozwiązań Rozszerzonych dotyczą określonego produktu Microsoft lub systemu IT Klienta; lista poniżej zawiera dostępne usługi.

Pozycja	Opis
Wsparcie dla Mission Critical	Zapewnia wyższy poziom wsparcia dla określonego zestawu produktów Microsoft, wchodzących w skład rozwiązania o znaczeniu krytycznym dla działalności Klienta, zgodnie z opisem w punkcie 4.5.1 „Wsparcie dla Mission Critical”
Szybkie Reagowanie	Zapewnia przyspieszone wsparcie w zakresie usług chmurowych i zostało wprowadzone w punkcie 4.5.2 „Szybkie Reagowanie”
Zarządzanie wydarzeniami Azure	Zapewnia ulepszone wsparcie proaktywne i reaktywne podczas krytycznych zdarzeń dla klientów dotyczących platformy Azure

## 4.3 Opis usług

W niniejszym ustępie opisane są usługi dostępne dla Klienta w ramach pakietu usług wsparcia Premier.

### 4.3.1 Usługi Proaktywne

Usługi proaktywne pomagają zapobiegać problemom ze środowiskiem Microsoft. W celu zapewnienia dostępności zasobów i realizacji w czasie obowiązywania stosownego Zamówienia na Prace usługi proaktywne powinny być ujęte na czas w harmonogramie. Poniższe Usługi Proaktywne są dostępne jak określono poniżej lub wyszczególniono w Zamówieniu na Prace.

#### Usługi Planowania

**Sprawdzenie Koncepcji:** Dostarczenie Klientowi dowodów, na podstawie których może ocenić możliwość wdrożenia oferowanego rozwiązania technicznego. Dowody mogą mieć postać działających prototypów, dokumentów i projektów, które nie są jednak zwykle gotowe do wdrożenia.

#### Usługi implementacji

**Usługi wprowadzające:** bezpośrednie zaangażowanie pracownika Microsoft, który zapewnia wsparcie podczas implementacji, migracji, uaktualnienia lub tworzenia funkcji. Może to obejmować wsparcie w zakresie planowania i sprawdzenia koncepcji lub obciążenia produkcją przy użyciu produktów Microsoft.

#### Usługi konserwacji

**Program oceny:** Ocena stosowanych przez Klienta procesów projektowania, implementacji technicznej lub zarządzania zmianami dotyczącymi technologii Microsoft w kontekście zaleceń Microsoft. Po zakończeniu oceny pracownik Microsoft w bezpośredniej współpracy z Klientem będzie rozwiązywać potencjalne problemy oraz przedstawi raport zawierający analizę techniczną środowiska Klienta, która może obejmować plan naprawczy.

**Kontrola kondycji:** przegląd implementacji danej technologii Microsoft u Klienta w porównaniu do praktyk implementacji zalecanych przez Microsoft. Pracownik Microsoft zaplanuje spotkania związane z oceną kondycji razem z Klientem, przeprowadzi kontrolę, przeanalizuje dane, a po zakończeniu dostarczy odpowiedni raport.

**Ocena offline:** Zautomatyzowana ocena implementacji technologii Microsoft u Klienta, wykorzystująca dane zgromadzone zdalnie lub przez pracownika Microsoft w lokalizacji Klienta. Zebrane dane są poddawane analizie przez Microsoft przy użyciu narzędzi w lokalizacji Klienta, a następnie Microsoft dostarcza Klientowi raport zawierający wyniki takiej analizy oraz zalecenia dotyczące rozwiązywania zidentyfikowanych problemów.

**Monitorowanie proaktywne:** Dostarczanie technicznych narzędzi monitorowania procesów oraz zaleceń w zakresie dostosowania procesów zarządzania incydentami na serwerze Klienta. Pozwala Klientowi na tworzenie matryc incydentów, przeprowadzanie przeglądu najpoważniejszych incydentów oraz zbudowanie trwałego zespołu inżynierskiego.

**Programy Proaktywnej Działalności (POP):** Przeprowadzany wraz z personelem Klienta przegląd procesów planowania, projektowania, implementacji lub procesów operacyjnych według

zalecanych przez Microsoft sposobów postępowania. Wykonywany na miejscu lub zdalnie przez pracownika Microsoft.

**Program Oceny Ryzyka i Kondycji Jako Usługa (RAP as a Service):** Zautomatyzowana ocena implementacji technologii Microsoft u Klienta, wykorzystująca dane gromadzone zdalnie. Microsoft analizuje zebrane dane, aby przygotować raport zawierający zalecenia dotyczące rozwiązania wykrytych problemów.

**Program Oceny Ryzyka i Kondycji Jako Usługa Plus (RAP as a Service Plus):** Uzupełnieniem Programu oceny ryzyka i kondycji jako Usługa (RAP as a Service) jest prowadzony w siedzibie Klienta, trwający maksymalnie dwa dni niestandardowy warsztat w zakresie optymalizacji systemów. Warsztat jest poświęcony planowaniu działań zaradczych i transferowi wiedzy.

## Usługi optymalizacji

**Usługi Wdrożeniowe:** Usługi dotyczące zastosowań mają pomóc Klientowi w ocenie zdolności modyfikowania, monitorowania i optymalizacji zmian w jego organizacji wynikających z nabycia technologii Microsoft. Dotyczy to pomocy podczas opracowywania i realizacji strategii Klienta dotyczącej adopcji w zakresie zmian odnoszących się do ludzi. Klienci mają dostęp do zasobów z wiedzą specjalistyczną i ogólną oraz powiązаныmi praktykami zalecanymi przez firmę Microsoft podczas wdrażania swojego programu.

**Usługi Deweloperskie:** Umożliwiają personelowi Klienta tworzenie, wdrażanie i obsługę aplikacji opartych na technologiach Microsoft.

**Zarządzanie Usługami Informatycznymi:** Pakiet usług mających pomóc Klientowi w rozwoju dotychczasowego środowiska informatycznego za pomocą nowoczesnych metod zarządzania usługami zapewniających innowacyjność, elastyczność, jakość i oszczędności w zakresie kosztów operacyjnych. Usługi Nowoczesnego Zarządzania Usługami Informatycznymi mogą być dostarczane podczas sesji doradczych prowadzonych zdalnie lub na miejscu, lub warsztatów poświęconych optymalizacji procesów monitorowania, obsługi i zarządzania zdarzeniami pod kątem optymalizacji zarządzania dynamiką usług w chmurze podczas przenoszenia aplikacji lub usługi do chmury. Usługi Zarządzania Usługami Informatycznymi mogą stanowić element niestandardowego programu usług wsparcia dostępny za dodatkową opłatą, być określone w Załączniku zgodnie z Zamówieniem na Usługi.

**Usługi laboratoryjne:** O ile takie usługi są dostępne w danej lokalizacji, Microsoft może zapewnić Klientowi dostęp do laboratorium, aby wspierać Klienta w tworzeniu produktów, przeprowadzaniu analiz porównawczych i testów, opracowywaniu wersji wstępnych i działań migracyjnych dotyczących produktów Microsoft.

**Usługi Dotyczące Działań Zaradczych:** Bezpośrednie zaangażowanie pracownika Microsoft, który pomaga w praktycznym zastosowaniu wyników usługi Oceny. Czas trwania każdego takiego zaangażowania jest określony w dniach na Zamówieniu Roboczym Klienta i dostarczany we współpracy z personelem inżynierskim Klienta.

**Usługi Zabezpieczeń:** Portfolio rozwiązań bezpieczeństwa Microsoft koncentruje się na czterech obszarach: zabezpieczenia chmury i tożsamości, mobilność, zwiększona ochrona danych i zabezpieczenia infrastruktury. Dzięki usługom z tego zakresu Klient może dowiedzieć się, jak coraz lepiej chronić swoją infrastrukturę informatyczną, aplikacje i dane przed wewnętrznymi i zewnętrznymi zagrożeniami. Usługi Zabezpieczeń mogą stanowić element niestandardowego programu usług wsparcia dostępny za dodatkową opłatą i mogą być określone w Uzupełnieniu zgodnie z Zamówieniem na Usługi.

## Usługi szkoleniowe

**Sesje wykładowe:** Krótkie, interaktywne usługi, zazwyczaj jednodniowe sesje szkoleniowe mające postać wykładu lub lekcji praktycznych, dotyczące danego produktu oraz poruszające tematykę wsparcia, które są prowadzone przez pracownika Microsoft osobiście lub w trybie online.

**Edukacja na żądanie:** Usługa subskrypcyjna zapewniająca dostęp do zestawu materiałów szkoleniowych online z biblioteki warsztatów opracowanej przez Microsoft. Subskrypcje są zamawiane na zasadzie: jedna subskrypcja na jednego użytkownika.

**Transmisje:** Organizowane przez Microsoft sesje edukacyjne na żywo dostępne w zakresie szerokiej gamy tematyki wsparcia i technologii Microsoft i prowadzone zdalnie w trybie online. Audycje szkoleniowe zakupuje się dla każdego użytkownika biorącego udział lub jako specjalną dostawę dla organizacji Klienta, zgodnie ze specyfikacją zawartą w Zamówieniu Usług.

**Warsztaty:** Zaawansowane sesje szkolenia technicznego, dostępne w zakresie szerokiej gamy tematyki wsparcia i technologii Microsoft i prowadzone przez pracownika Microsoft osobiście lub w trybie online. Warsztaty zakupuje się dla każdego biorącego udział użytkownika lub jako specjalną dostawę dla organizacji Klienta, zgodnie ze specyfikacją zawartą w Zamówieniu Usług. Bez uzyskania wyraźnej zgody Microsoft warsztaty nie mogą być nagrywane.

**Niestandardowe usługi proaktywne:** Zaangażowanie personelu Microsoft do świadczenia pod kierunkiem Klienta, zarówno osobiście, jak i w trybie online, usług, które nie zostały w inny sposób opisane w niniejszym dokumencie. Czas pracy personelu Microsoft jest mierzony i wyceniany w dniach. Kluczowe obszary, w których realizowane są niestandardowe usługi proaktywne:

- Usługi konserwacji
- Usługi optymalizacji
- Usługi szkoleniowe

**Porady Techniczne:** W dostępnych lokalizacjach, usługi aktywne mogą być sprzedawane w postaci liczby godzin pracy Porad technicznych. Godziny pracy można wymienić na jedną lub więcej z usług proaktywnych opisanych powyżej według aktualnych stawek podanych przez lokalnego przedstawiciela ds. Usług Microsoft dla Klienta. Po zaplanowaniu określonej usługi proaktywnej, Microsoft potrąci z salda Klienta odpowiednią liczbę godzin Porad Technicznych (zaokrąglając w górę do pełnej godziny) odpowiadającą wartości stawki dziennej lub ustalonej cenie usługi. Jeśli Klient zamówił jeden rodzaj usług Porad Technicznych i chce wymienić go na inny, zamówione godziny Porad Technicznych można wykorzystać na alternatywną usługę, jeśli jest ona dostępna i jeśli zostało to uzgodnione z kierownikiem ds. świadczenia usług.

**Proaktywny Akcelerator:** Usługa Microsoft oparta na zasobach, obejmująca szereg działań, które pomogą Klientowi osiągnąć wynik techniczny lub biznesowy w oparciu o cele, pozwalająca na wyeliminowanie ryzyka wdrożenia, zwiększenie stanu dostępności lub optymalizację wydajności rozwiązania. Stosując podejście programowe, zasoby firmy Microsoft określą zestaw działań niezbędnych do zaangażowania, które mogą obejmować między innymi analizę luk w dopasowaniu, wprowadzenie, optymalizację, transfer wiedzy, walidację projektu i plan wdrożenia

### 4.3.2 Zarządzanie świadczeniem usług

#### Zarządzanie świadczeniem usług

Koordynacją i inicjacją wszystkich pakietów Wsparcia Premier zajmuje się kierownik ds. świadczenia usług. W przypadku Wsparcia Premier dla Deweloperów i pakietów dla deweloperów zarządzanie świadczeniem

usług jest realizowane przez pracownika ds. tworzenia aplikacji, który ma duże doświadczenie branżowe i rozumie technologie dla deweloperów. Realizację tę można doprecyzować na podstawie modelu usługi, poziomu obsługi i geografii. O ile Zamówienie na Usługi nie stanowi inaczej, modelem świadczenia usługi będzie model: „Wyznaczony” (ang. Designated), a Poziomem Usług będzie „Poziom podstawowy (Core)”.

### Model świadczenia usług

Pozycja	Definicja
Grupowy (ang. Pooled)	Usługa wykonywana przez grupę osób w sposób zdalny
Wyznaczony (ang. Designated)	Usługa świadczona okresowo, w sposób zdalny lub lokalnie, przez wyznaczoną osobę, która świadczy usługi także na rzecz innych klientów usługi Wsparcia Microsoft Premier
Wyłącznie	Usługa świadczona w sposób zdalny lub lokalnie, przez wyznaczoną osobę, która świadczy usługi wyłącznie na rzecz jednego klienta usługi Wsparcia Microsoft Premier

### Poziom Usług

Pozycja	Definicja
Poziom podstawowy (Core)	Zawiera ogólną koordynację oraz wprowadzenie usługi, planowanie świadczenia usługi, przeglądy usługi, porady w krytycznych kwestiach bezpieczeństwa, zarządzanie incydentami, zarządzanie kryzysowe, usługi informacyjne i zarządzanie subskrypcją usług
Poziom standardowy (Standard)	Zawiera wszystkie usługi podstawowe (Core) plus wstępną ocenę i planowanie działań zaradczych
Poziom rozszerzony (Extended)	Zawiera wszystkie usługi poziomu standardowego (Standard), a także Informacje o cyklu życia produktów/usług online Microsoft, analizę trendów w zgłoszeniach wsparcia technicznego i odpowiednie porady oraz wskazówki dotyczące procesów

### Szczegóły zakresu

Poniższe usługi są dostępne dla tych Klientów, którzy zakupili opcje zarządzania świadczeniem usług na poziomie podstawowym:

**Wprowadzenie usługi:** Przegląd usług Wsparcia Premier, w tym wyjaśnienie sposobu wybierania i planowania usług proaktywnych, zademonstrowanie sposobu rejestrowania zgłoszeń wsparcia reaktywnego i przedstawienie dostępnych narzędzi.

**Plan Świadczenia Usług:** Usługi Wsparcia Premier obejmują dostosowany plan obsługi, który pozwala określić, w jaki sposób i kiedy usługi mają być wykorzystywane przez współpracę z zespołem Klienta w zakresie priorytetów biznesowych i IT, w tym w chmurze.



**Przegląd usług:** Microsoft będzie na bieżąco dokonywać przeglądu usług świadczonych w zakończonym okresie, informować Klienta o zrealizowanych i usprawnionych usługach, przeglądać opinie od Klienta i omawiać wszelkie wymagane działania lub zmiany. Przeglądy takie mogą obejmować standardowe raporty o stanie usług oraz spotkania wirtualne lub w danej lokalizacji (w przypadku uzyskania odpowiedniej autoryzacji na dojazd do tej lokalizacji).

**Porady w krytycznych kwestiach bezpieczeństwa:** Powiadomienie o krytycznych biuletynach Microsoft na temat bezpieczeństwa. Jeśli Klientowi przydzielono kierownika ds. świadczenia usług, będzie on pomagał w ustaleniu wpływu tych informacji na infrastrukturę IT Klienta.

**Zarządzanie incydentami:** Zespół Świadczenia Usług Klienta będzie nadzorować zgłoszenia incydentów wsparcia w celu doprowadzenia do ich terminowego rozwiązywania oraz wysokiej jakości świadczonego wsparcia technicznego. Może to obejmować takie działania, jak opracowanie planów reagowania na incydenty, określenie głównej osoby kontaktowej na potrzeby aktualizowania stanu podczas incydentów oraz ułatwienie analizy podstawowych przyczyn po wystąpieniu incydentu. W przypadku usług online może to również obejmować podsumowanie przyczyn incydentu oraz Umowy Dotyczącej Poziomu Usługi (SLA).

**Zarządzanie kryzysowe:** Całodobowa kontrola nad problemami i otrzymywanie informacji od Zespołu Świadczenia Usług w przypadku wystąpienia sytuacji mającej krytyczny wpływ na działalność Klienta.

**Usługi informacyjne:** Dostarczanie biuletynów, witryn internetowych i zasobów dotyczących produktów i usług Microsoft odpowiednich dla środowiska Klienta. Może to obejmować informacje dotyczące wsparcia i operacyjne na temat technologii Microsoft, narzędzia rozwiązywania problemów oraz odniesienia do artykułów bazy wiedzy.

**Zarządzanie Subskrypcjami Usług:** W przypadku Klientów korzystających z usług online pracownik Microsoft może udzielić pomocy w zakresie eskalacji kwestii dotyczących subskrypcji usług online oraz odpowiadać na pytania dotyczące rozliczeń, udostępniania kont i umowy SLA.

Klienci, którzy zakupili usługę na poziomie standardowym, mają dostęp do usług na poziomie podstawowym oraz następujących usług:

**Wstępna ocena:** Analiza Poznawcza w celu określenia zapotrzebowania na usługi w ramach infrastruktury IT Klienta, która ułatwia sformułowanie konkretnego planu osiągnięcia pożądanego stanu działania systemów IT Klienta. W przypadku Klientów korzystających z usług online kierownik ds. świadczenia usług może zlecić przeanalizowanie infrastruktury lokalnej wymaganej do połączenia użytkowników z usługą online. Ponadto kierownik ds. świadczenia usług będzie współpracował z personelem Klienta w celu dokumentowania zagrożeń, które mogą wpływać na łączność, i będzie sugerował potencjalne rozwiązania.

**Planowanie działań naprawczych:** Konsolidacja działań usprawniających na bazie wniosków z rezultatów przeprowadzonych przeglądów. Rezultaty te zostaną udokumentowane wraz z właściwymi dla nich działaniami naprawczymi w ramach Planu Świadczenia Usług Klienta. Plan jest weryfikowany w ramach zaplanowanych przeglądów usług.

**Zarządzanie świadczeniem usług u Klienta:** Kierownik ds. Świadczenia Usług może składać wizyty w siedzibie Klienta, przy czym mogą się one wiązać z dodatkową opłatą za każdą wizytę. Taka usługa jest uzależniona od dostępności zasobów Microsoft.

Klienci, którzy zakupili usługę na poziomie rozszerzonym (Extended), mają dostęp do usług na poziomach podstawowym i standardowym oraz następujących usług:

**Analizowanie trendów zgłoszonych incydentów:** Jeden lub więcej przeglądów historii incydentów Klienta, skoncentrowany na aspektach osobowych, procesowych i technologicznych incydentów o dużym wpływie na działalność Klienta, zgłoszonych do Microsoft i dotyczących wspieranych technologii. Wynikiem przeglądu będą zalecenia dotyczące działań usprawniających obsługę systemu, a także gotowość i podniesienie świadomości pracowników lub zmiany technologicznej. Celem wszystkich zaleceń jest obniżenie kosztów obsługi systemów IT Klienta.

**Wskazówki dotyczące procesów:** Dostarczanie podstawowych informacji dotyczących zalecanych procesów.

### 4.3.3 Usługi Reaktywne

Usługi reaktywne pomagają rozwiązywać problemy ze środowiskiem Microsoft u Klienta i zwykle są świadczone na jego wniosek. Mogą one obejmować dowolne połączenie następujących usług:

**Wsparcie Techniczne (PRS):** Pomoc w rozwiązywaniu problemów o określonych symptomach, które wystąpiły podczas używania produktów Microsoft, obejmuje rozwiązywanie konkretnych problemów, błędów wyświetlanych w komunikatach lub problemów z funkcjami, które nie działają zgodnie z założeniami. Definicje wagi incydentów, szacowane czasy reakcji Microsoft oraz oczekiwana reakcja Klienta zostały określone w „[Tabeli: Procedura reagowania na incydenty.](#)”

Opłaty za Wsparcie Techniczne są rozliczane na podstawie liczby godzin, które są odliczane od przedpłaconej liczby godzin określonej w Zamówieniu Usług, chyba że stwierdzimy, iż problem wynikał z błędu produktu w ramach podstawowego wsparcia. Jeśli podczas rozwiązywania określonego incydentu zostaną zużyte wszystkie opłacone z góry godziny, Klient dokona zapłaty za dodatkowe działania Microsoft na rzecz rozwiązania problemu po ich wykonaniu, a także zamówi dodatkowe godziny Wsparcia Technicznego w celu umożliwienia Microsoft reagowania na kolejne incydenty. Na żądanie Klienta, Microsoft będzie współpracować z innymi dostawcami technologii, aby pomóc w rozwiązaniu złożonych problemów dotyczących współdziałania produktów pochodzących od wielu różnych dostawców. W takim przypadku jednakże odpowiedzialność z tytułu wsparcia technicznego produktu innego dostawcy oprogramowania ponosi ten dostawca.

W przypadku umów o Usługi Wsparcia Premier w sektorze publicznym, w razie potrzeby w odniesieniu do usług online udzielane jest Wsparcie Techniczne (PRS). Zakupione godziny Usług Wsparcia Technicznego nie zostaną odliczone za incydenty utworzone dla tych technologii dla umów o Usługi Wsparcia Premier w sektorze publicznym.

Zgłoszenia pomocy w zakresie usług i produktów, które nie są objęte odpowiednim portalem wsparcia technicznego online, są zarządzane z portalu internetowego Microsoft Services.

Zarządzanie Świadczeniem Usług będzie stosowane w ten sam sposób dla wszystkich zgłoszeń wsparcia technicznego

Poziom wagi incydentu wyznacza poziom podjęcia działań przez Microsoft, wstępnie szacowane czasy reakcji oraz obowiązki Klienta. Klient jest odpowiedzialny za wskazanie wpływu na działalność jego organizacji w porozumieniu z Microsoft, a Microsoft za przypisanie odpowiedniego poziomu wagi incydentu. Podczas trwania incydentu Klient może poprosić o zmianę poziomu wagi incydentu, o ile wymaga tego wpływ na działalność.

**Tabela: Procedura reagowania na incydenty**

Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<p><b>Waga problemu 1</b></p> <p>Katastrofalny wpływ na działalność:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można kontynuować pracy</li> <li>Wymagana natychmiastowa pomoc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 1 godzina</li> <li>Pracownicy Microsoft znajdą się w siedzibie Klienta tak szybko, jak to będzie możliwe</li> <li>Pracownik ds. sytuacji krytycznych<sup>1</sup> wyznaczony</li> <li>Praca w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu<sup>2</sup></li> <li>Błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów produktowych</li> <li>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla ze strony Klienta</li> <li>Przydzielenie odpowiednich zasobów w celu zapewnienia pomocy w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu<sup>2</sup></li> <li>Bezwzględne powiadomienie władz kontrolujących zmiany o sytuacji oraz podjęcie przez nie koniecznych działań</li> <li>Wyłącznie zgłoszenia telefoniczne<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Waga problemu A</b></p> <p>Krytyczny wpływ na działalność:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Znacząca utrata lub obniżenie jakości usług</li> <li>Wymagana pomoc w ciągu 1 godziny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 1 godzina</li> <li>Pracownicy Microsoft znajdą się w siedzibie Klienta, jeśli będzie to konieczne</li> <li>Pracownik ds. sytuacji krytycznych<sup>1</sup> wyznaczony</li> <li>Praca w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu<sup>2</sup></li> <li>Powiadomienie kadry kierowniczej Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Przydzielenie odpowiednich zasobów w celu zapewnienia pomocy w systemie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu<sup>2</sup></li> <li>Bezwzględne powiadomienie władz kontrolujących zmiany o sytuacji oraz podjęcie przez nie koniecznych działań</li> <li>Powiadomienie kadry kierowniczej</li> <li>Wyłącznie zgłoszenia telefoniczne<sup>3</sup></li> </ul>
<p><b>Waga problemu B</b></p> <p>Umiarkowany wpływ na działalność:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 2 godziny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Przydzielenie odpowiednich zasobów w celu dostosowania się</li> </ul>

Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umiarkowana utrata lub obniżenie jakości usług, jednakże praca może być kontynuowana mimo zakłóceń</li> <li>• Wymagana pomoc w ciągu 2 godzin roboczych<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prace realizowane wyłącznie w godzinach roboczych<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• do poziomu pracy Microsoft</li> <li>• Powiadomienie i reakcja władz kontrolujących zmiany w ciągu 4 godzin roboczych</li> <li>• Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu</li> </ul>
<p><b>Waga problemu C</b></p> <p>Minimalny wpływ na działalność:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Działalność w głównej mierze prowadzona, z niewielkim zakłóceniem usług lub bez zakłóceń</li> <li>• Wymagana pomoc w ciągu 4 godzin roboczych<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 4 godziny</li> <li>• Prace realizowane wyłącznie w godzinach roboczych<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podanie dokładnych informacji kontaktowych dotyczących osoby odpowiedzialnej za rozwiązanie problemu</li> <li>• Reakcja w ciągu 24 godzin</li> <li>• Dokonywanie zgłoszeń telefoniczne lub za pośrednictwem Internetu</li> </ul>

<sup>1</sup> Pracownik ds. sytuacji krytycznych to osoba wyznaczona w celu zapewniania szybkiego rozwiązania problemów przez zarządzanie sprawą, eskalację, przydzielanie zasobów i koordynację.

<sup>2</sup> Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do kontynuowania przez Microsoft pracy w celu rozwiązania problemu, Microsoft może obniżyć poziom wagi tego problemu.

<sup>3</sup> Klient może przysłać zgłoszenia dotyczące usług online za pośrednictwem właściwego portalu wsparcia usług online.

<sup>4</sup> Pomoc 24/7 w celu rozwiązywania problemów o poziomie ważności B jest niedostępna w niektórych krajach. Szczegóły można uzyskać od kierownika ds. świadczenia usług.




<sup>5</sup> Godziny robocze to najczęściej godziny od 9:00 do 17:30 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy. Godziny robocze mogą różnić się nieznacznie w zależności od lokalizacji Klienta.

**Wsparcie Techniczne u Klienta:** Wsparcie techniczne u Klienta obejmuje wsparcie techniczne świadczone w siedzibie Klienta. Dostępność tej usługi zależy od dostępności zasobów Microsoft i może wiązać się z dodatkowymi opłatami za każdą wizytę u Klienta.

**Porady Techniczne dla deweloperów:** Porady pomogą Klientowi w tworzeniu i opracowywaniu aplikacji na platformie Microsoft, integrujących technologie Microsoft i koncentrujących się na narzędziach i technologiach deweloperskich firmy Microsoft. Porady sprzedawane są w formie godzin pracy określonych w Zamówieniu Usług Klienta.

**Usługi Doradcze:** Dostarczana telefonicznie pomoc dla specjalistów IT oraz deweloperów w kwestiach krótkoterminowych (tj. zwykle wymagających sześciu lub mniej godzin) oraz nieplanowanych. Usługi Doradcze mogą obejmować porady, wskazówki, analizę podstawowych przyczyn oraz transfer wiedzy, które mają na celu ułatwienie Klientowi implementację technologii Microsoft w taki sposób, który pozwala uniknąć typowych problemów dotyczących wsparcia i zmniejszyć ryzyko awarii systemu. Usługi Doradcze sprzedawane są w formie godzin pracy określonych w Zamówieniu Roboczym Klienta.

#### 4.4 Usługi rozszerzone

Pozycje opisane w niniejszym punkcie są to dodatki, rozszerzenia i zmiany pakietu usług Wsparcia Premier Klienta, które są udostępniane za dodatkową opłatą. Dodatkowe usługi rozszerzone mogą być dostępne za dodatkową opłatą i są zdefiniowane w Załączniku do Zamówienia na stronie   

##### 4.4.1 Dedykowany Inżynier Wsparcia

**Dedykowany Inżynier Wsparcia (DSE):** Usługi DSE można wykupić w postaci wstępnie zdefiniowanej oferty lub ustalonego bloku godzin pracy, które można przeznaczyć na świadczenie ukierunkowanych usług proaktywnych.

W przypadku zakupu

- Usługi Dedykowanego Inżyniera Wsparcia są świadczone w pojedynczej, wyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia, która jest wskazana w Zamówieniu na Prace.

#### 4.4.2 Premier Ultimate

**Premier Ultimate:** Usługa wpływa na zmianę usług reaktywnych w celu zapewnienia wymaganego poziomu Wsparcia Technicznego.

##### **Wymagania i ograniczenia dla Usług Third Tier Support:**

- Usługa Premier Ultimate jest ograniczona do liczby osób kontaktowych określonych w Zamówieniu Usług Klienta.
- W celu realizacji usług Premier Ultimate, Klient wyraża zgodę na podjęcie ekonomicznie uzasadnionych starań w celu naprawienia wszelkich problemów zidentyfikowanych podczas wstępnej oceny, której wykonanie zostało zainicjowane przez Klienta lub Microsoft, w ciągu 30 dni od wykonania podsumowania oceny.
- Każda ze stron ma prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usługi Premier Ultimate (i) z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia złożonego na piśmie, w przypadku nienaprawienia sytuacji, albo (ii) po upływie 60-dniowego okresu wypowiedzenia złożonego na piśmie.
- W przypadku dokonania przez Klienta skutecznego wypowiedzenia umowy dotyczącej usług Premier Ultimate, Klient otrzyma proporcjonalny zwrot zapłaconego wynagrodzenia za niewykorzystane usługi, chyba że wypowiedzenie takie zostało spowodowane nienaprawieniem sytuacji.
- Usługa Premier Ultimate może nie być dostępna we wszystkich lokalizacjach objętych usługami wsparcia

#### 4.4.3 Usługi Wsparcia Technicznego Poziomu Trzeciego

**Usługi Wsparcia Technicznego Poziomu Trzeciego:** Bezpośredni dostęp do najbardziej doświadczonych specjalistów Microsoft w zakresie obszaru lub obszarów określonych produktów, którzy działają w odpowiedzi na zgłoszenia Wsparcia Technicznego Klienta dotyczące technologii Microsoft określonych w Zamówieniu na Usługi.

##### **Wymagania i ograniczenia dla Usług Third Tier Support:**

- Zgłoszenia Wsparcia Technicznego przesyłane do zespołu Third Tier Support mogą wymagać zaangażowania standardowych specjalistów wsparcia produktów, jednak to zespół Third Tier Support ponosi odpowiedzialność za zgłoszenie.
- Klient może wykorzystać godziny usług Third Tier Support do realizacji standardowych usług Wsparcia Technicznego, jednakże standardowych godzin Wsparcia Technicznego nie można wykorzystać do realizacji zgłoszeń w ramach usług Third Tier Support.
- Godziny pracy zespołu Third Tier Support oraz dostępność usług poziomu trzeciego różnią się w zależności od kraju. Szczegóły można uzyskać od kierownika ds. świadczenia usług.
- Usługa wymaga zapłaty wynagrodzenia i stanowi dodatek do standardowych godzin Wsparcia Technicznego, a także nie jest dostępna we wszystkich lokalizacjach objętych usługami wsparcia.

- W przypadku korzystania z Usług Wsparcia Technicznego Poziomu Trzeciego w połączeniu z Grupowymi Godzinami Wsparcia Technicznego wynagrodzenie uiszczane przez Klienta z tytułu Usług Wsparcia Technicznego Poziomu Trzeciego może być oparte o pełną liczbę Grupowych Godzin Wsparcia Technicznego.

## 4.5 Rozwiązania rozszerzone

Pakiety rozwiązań rozszerzonych zapewniają dodatkowe zasoby wsparcia dla określonego produktu Microsoft lub systemu IT Klienta. Rozwiązania rozszerzone są dostępne za dodatkową opłatą i są zdefiniowane w Załączniku do Zamówienia na Prace.

### 4.5.1 Wsparcie dla Mission Critical

**Wsparcie dla Mission Critical:** Usługa zapewnia wyższy poziom wsparcia dla określonego zestawu produktów Microsoft, które wchodzi w skład rozwiązania o znaczeniu krytycznym dla działalności Klienta, zgodnie ze specyfikacją w Zamówieniu na Usługi. Usługa Mission Critical zapewnia niestandardowy program usług wsparcia technicznego i jest dostępna za dodatkowym wynagrodzeniem, zgodnie z postanowieniami Załącznika do Zamówienia na Prace.

### 4.5.2 Szybkie Reagowanie

**Szybkie Reagowanie:** usługi Szybkiego Reagowania obejmują przyspieszone wsparcie w zakresie usług chmurowych poprzez przekierowanie zgłoszeń do ekspertów technicznych i w razie konieczności zapewnienie ścieżki eskalacji zespołom ds. usług w chmurze.

W celu uzyskania dostępu do usług Szybkiego Reagowania w ramach elementów platformy Microsoft Azure należy przesłać zgłoszenie za pośrednictwem właściwego portalu usług w chmurze. Zlecenia usług Wsparcia Technicznego będą kierowane bezpośrednio do kolejki Szybkiego Reagowania obsługiwanej przez wyznaczony zespół inżynierów biegłych w zakresie systemu usług w chmurze. Chociaż incydenty mogą wymagać udziału standardowych specjalistów ds. pomocy technicznej dla produktu w celu rozwiązania problemu, główną odpowiedzialność za incydenty przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku ponosi zespół ds. Szybkiego Reagowania.

W przypadku elementów platformy Microsoft Azure opcje czasu udzielenia wsparcia technicznego są przedstawione w tabeli poniżej i zastępują oczekiwany czas dostarczenia wsparcia technicznego określony w Pakiecie bazowym. Szybka odpowiedź nie obejmuje Azure Communication Services, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Billing & Subscription Management, Universal Print, Test base for M365 ani Microsoft Mesh.

Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<p><b>Waga problemu 1</b></p> <p>Zgłoszenie w trybie online do unikatowej kolejki Szybkiego Reagowania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• W środowisku produkcyjnym:</li> <li>• Katastrofalny wpływ na działalność:</li> <li>• Podstawowe (krytyczne) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można kontynuować pracy</li> <li>• Wymagana natychmiastowa pomoc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 15 minut</li> <li>• Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu<sup>1</sup></li> <li>• Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft<sup>2</sup></li> <li>• Błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów ds. usług w chmurze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia<sup>a</sup> całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu<sup>1</sup></li> <li>• Bezwzględne powiadomienie władz kontrolujących zmiany o sytuacji oraz podjęcie przez nie koniecznych działań</li> </ul>
<p><b>Waga problemu A</b></p> <p>Zgłoszenie w trybie online do unikatowej kolejki Szybkiego Reagowania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• W środowisku produkcyjnym</li> <li>• Krytyczny wpływ na działalność:</li> <li>• Znacząca utrata lub obniżenie jakości usług</li> <li>• Wymagana pomoc w ciągu 1 godziny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 15 minut</li> <li>• Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu<sup>1</sup></li> <li>• Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft<sup>2</sup></li> <li>• Błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów ds. usług w chmurze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia<sup>a</sup> całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu<sup>1</sup></li> <li>• Bezwzględne powiadomienie władz kontrolujących zmiany o sytuacji oraz podjęcie przez nie koniecznych działań</li> </ul>

<sup>1</sup> Jeśli zasoby i informacje dostarczone przez Klienta nie będą wystarczające do zareagowania w czasie określonym powyżej, Microsoft może obniżyć poziom wagi problemu.

<sup>2</sup> Usługi Wsparcia Technicznego Szybkiego Reagowania są dostępne tylko w języku angielskim. 2 Usługi Wsparcia Technicznego Szybkiego Reagowania są dostępne tylko w języku angielskim.

### 4.5.3 Zarządzanie wydarzeniami Azure

**Usługa Microsoft Azure Event Management („AEM“):** zapewnia rozszerzone proaktywne i reaktywne wsparcie w trakcie krytycznych zdarzeń dla klientów („Zdarzenie”). Zdarzenie krytyczne definiuje się jako okres dużego wpływu na działalność biznesową i/lub szczytowego zapotrzebowania u klienta, wymagający najwyższego poziomu dostępności i wydajności usług. Zdarzenia muszą zostać potwierdzone przez kierownika ds. satysfakcji klienta co najmniej 8 tygodni przed zdarzeniem i mogą być objęte ciągłą reaktywną ochroną do 5 dni.



AEM obsługuje zdarzenia wykorzystujące podstawowe usługi Microsoft Azure. AEM ocenia rozwiązanie Azure w oparciu o platformę Azure Well-Architecture Framework w celu określenia ryzyka, które może wpłynąć na ogólny sukces zdarzenia.

W ramach działań przed zdarzeniem zespół AEM:

- Oceni i zapozna się z rozwiązaniem Klienta
- Zidentyfikuje możliwe problemy i zagrożenia wpływające na czas pracy i stabilność
- Przeprowadzi przeglądy wydajności i odporności na platformie Azure

Zespół wsparcia AEM przedstawi listę zalecanych działań w celu złagodzenia wszelkiego ryzyka, które może wpłynąć na dostępność lub wydajność danego rozwiązania.

Podczas zdarzenia zespół AEM będzie znał szczegóły zdarzenia i będzie przygotowany do rozwiązania problemów mających wpływ na rozwiązanie.

Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
<p><b>Waga problemu 1</b></p> <p>Katastrofalny wpływ na działalność</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podstawowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) procesy biznesowe przestały funkcjonować i nie można kontynuować pracy</li> <li>• Wymagana natychmiastowa pomoc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odpowiedź na pierwsze wezwanie najpóźniej w ciągu 15 minut i szybka eskalacja wewnątrz Microsoft do zespołów ds. operacji w chmurze dla dowolnych usług Microsoft Azure<sup>2</sup></li> <li>• Kierownik ds. sytuacji krytycznych przydzielony w czasie nie dłuższym niż 30 minut</li> <li>• Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu<sup>1</sup></li> <li>• Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft i błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów produktowych</li> <li>• Zaangażowanie inżynierów wsparcia, którzy posiadają wiedzę na temat konfiguracji Rozwiązania. Tam, gdzie ma to zastosowanie, inżynierowie ci mogą pomóc i usprawnić proces zarządzania incydentami</li> <li>• Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W przypadku usług Azure wnioski o usługi związane z incydentami należy zgłaszać online za pośrednictwem portalu Microsoft Azure, uwzględniając AEM w opisie przypadku</li> <li>• Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Klienta na naszą prośbę</li> <li>• Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu<sup>1</sup></li> <li>• Szybkie powiadomienie i reakcja</li> </ul>

**Waga problemu A**

Krytyczny wpływ na działalność

- Znacząca utrata lub obniżenie jakości usług
  - Wymagana pomoc w ciągu 1 godziny
- Odpowiedź na pierwsze wezwanie najpóźniej w ciągu 15 minut i szybka eskalacja wewnątrz Microsoft do zespołów ds. operacji w chmurze dla dowolnych usług Microsoft Azure<sup>2</sup>
  - Kierownik ds. sytuacji krytycznych przydzielony w czasie nie dłuższym niż 30 minut
  - Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu<sup>1</sup>
  - Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft i błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów produktowych
  - Zaangażowanie inżynierów wsparcia, którzy posiadają wiedzę na temat konfiguracji Rozwiązania. Tam, gdzie ma to zastosowanie, inżynierowie ci mogą pomóc i usprawnić proces zarządzania incydentami
  - Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne
- W przypadku usług Azure wnioski o usługi związane z incydentami należy zgłaszać online za pośrednictwem portalu Microsoft Azure, uwzględniając AEM w opisie przypadku
  - Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Klienta na naszą prośbę
  - Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowego wsparcia przez 7 dni w tygodniu<sup>1</sup>
  - Szybkie powiadomienie i reakcja

---

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

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

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

## 4.6 Rozwiązania dla partnerów w zakresie wsparcia

**Usługi wsparcia Premier dla rozwiązań dla Partnerów:** Usługi Wsparcia Premier dla Partnerów zapewniają usługi wsparcia dla Klienta do użytku wewnętrznego lub dla Klienta dla jego klientów końcowych.

W przypadku usług reaktywnych Usługi Wsparcia Premier dla Partnerów umożliwiają Klientowi zbudowanie wewnętrznej wiedzy specjalistycznej w zakresie usług wsparcia technicznego dla produktów i usług firmy Microsoft oraz zaangażowanie inżynierów wsparcia technicznego firmy Microsoft w pomoc w przypadku incydentów związanych z produktami i usługami wsparcia technicznego firmy Microsoft, których nie można rozwiązać samodzielnie.

Usługi Wsparcia Premier dla Partnerów nie pozwalają na nawiązanie bezpośredniej relacji usług wsparcia między odbiorcami końcowym Klienta a firmą Microsoft.

Świadczenie usług na rzecz klientów końcowych na żądanie partnera dostępne jest wyłącznie dla tych partnerów Microsoft, którzy podpisali *Załącznik Dotyczący Wsparcia Technicznego Premier firmy Microsoft — Podwykonawstwo Usług przez Partnera*, i wymaga, aby partner miał bezpośrednią umowę wsparcia z klientami końcowymi i był zaangażowany przez cały czas trwania przedsięwzięcia.

Oprócz wcześniej wyszczególnionych Usług Wsparcia Premier dostępne są następujące Usługi Wsparcia Premier dla Partnerów indywidualnie dopasowane do potrzeb każdego Klienta:

### Zarządzanie świadczeniem usług:

- **Raport dotyczący optymalizacji operacji w chmurze:** Na żądanie i z numerem identyfikacyjnym sieci Microsoft Partner Network można regularnie zgłaszać korzystanie z usług online. Raport ten ma na celu ułatwienie korzystania z zalecanych praktyk, aby przyspieszyć wdrażanie chmury i zidentyfikować możliwości rozwoju w ramach bazy klientów końcowych.

### Wymagania i ograniczenia dla Usług Third Tier Support:

- Usługi Premier są świadczone bezpośrednio na rzecz partnera do użytku wewnętrznego, chyba że partner dysponuje *Załącznikiem Dotyczącym Wsparcia Technicznego Premier Microsoft — Podwykonawstwo Usług przez Partnera*.
- Partnerzy dysponujący *Załącznikiem Dotyczącym Wsparcia Technicznego Premier firmy Microsoft — Podwykonawstwo Usług przez Partnera* mogą zażądać od firmy Microsoft świadczenia usług Premium w imieniu partnera na rzecz swoich klientów końcowych, którzy podpisali umowę o świadczenie usług z partnerem, zgodnie z warunkami określonymi w *Załączniku Dotyczącym Wsparcia Technicznego Premier firmy Microsoft — Podwykonawstwo Usług*.
- W celu zlecenia Usługi Wsparcia Technicznego (PRS) dla środowiska Klienta końcowego partnera, dla którego partner ma uprawnienia administracyjne, partnerzy muszą dysponować *Załącznikiem Dotyczącym Wsparcia Technicznego Premier firmy Microsoft — Podwykonawstwo Usług przez Partnera*.

- W przypadku usług rozszerzonych i rozwiązań rozszerzonych dostępnych do uwzględnienia w rozwiązaniu Usługi Wsparcia Premier dla Partnerów, każda zakupiona usługa może zostać dostarczona tylko do jednego klienta końcowego, zgodnie z definicją zawartą w *Załączniku Dotyczącym Wsparcia Technicznego Premier firmy Microsoft — Podwykonawstwo Usług przez Partnera*, a ten klient końcowy musi zostać wymieniony w Zamówieniu na Usługi Klienta. Rozszerzone usługi dla dodatkowych klientów końcowych mogą być nabywane poprzez zmianę Zamówienia na Usługi, z odpowiednim klientem końcowym wymienionym w Zamówieniu na Usługi dla nowej usługi rozszerzonej / nowych usług rozszerzonych. Partner może zmienić wyznaczonego klienta końcowego dla zakupionej usługi rozszerzonej usług rozszerzonych w drodze aneksu. Jeśli w Zamówieniu na Usługi Klienta nie ma klientów końcowych, usługa rozszerzona lub rozwiązanie rozszerzone mogą być realizowane tylko na rzecz Klienta.

Możemy zezwolić pracownikom Klienta lub partnerom Microsoft, którzy podpisali *Załącznik Dotyczący Wsparcia Technicznego Premier firmy Microsoft – Podwykonawstwo Usług przez Partnera*, klientom końcowym Klienta w niewyznaczonych lokalizacjach wsparcia Klienta, uczestniczyć w zdalnym świadczeniu Usług Proaktywnych i Usług Wsparcia Technicznego, które zostały zainicjowane i wyznaczone w Zamówieniu na Usługi dla określonej Lokalizacji Wsparcia. Wydanie zgody na takie uczestnictwo jest uzależnione od dostępności zasobów.

Jeśli Klient zawarł umowę z zewnętrznym dostawcą usług wsparcia na świadczenie usług wsparcia dla jego klientów końcowych w imieniu Klienta, ten zewnętrzny dostawca usług wsparcia działa jako agent Klienta i podlega wszystkim warunkom dotyczącym korzystania z usług, określonym w niniejszym Opisie Usług, Zamówieniu na Usługi i *Załączniku Dotyczącym Wsparcia Technicznego Premier Microsoft — Podwykonawstwo Usług przez Partnera*. Niniejsze warunki muszą być zawarte w pisemnej umowie pomiędzy partnerem a zewnętrznym dostawcą usług wsparcia. Microsoft ma prawo przeprowadzić kontrole przestrzegania niniejszych warunków zgodnie z definicją w zawartą *Załączniku Dotyczącym Wsparcia Technicznego Premier Microsoft — Podwykonawstwo Usług przez Partnera*.

Żadna ze stron poza Klientem będącym parterem nie może oświadczyć, że może sprzedawać lub świadczyć usługi wsparcia Premier bezpośrednio klientom końcowym na mocy Umowy o świadczenie Usług Wsparcia Premier dla Partnerów.

## 4.7 Globalne rozwiązania w zakresie wsparcia

**Globalne rozwiązania w zakresie wsparcia:** Dzięki poziomowi Premier Global Klient może korzystać z Wsparcia Premier w jednej lokalizacji objętej usługami wsparcia lub w większej ich liczbie. Poziom Premier Global jest dostępny jako element Pakietu Konfigurowalnego, zgodnie z poniższym opisem.

- **Host:** Jest to lokalizacja objęta usługami wsparcia, w której Klient zlecił Microsoft świadczenie usług Premier Global. O ile nie podano inaczej, będzie to lokalizacja objęta usługami wsparcia Wyznaczonego lub Dedykowanego kierownika ds. świadczenia usług wsparcia.
- **Downstream:** Jest to lokalizacja objęta usługami wsparcia, która została wskazana w złożonym przez Klienta Zamówieniu na Usługi Enterprise jako lokalizacja korzystająca z usług inna niż objęta usługami wsparcia lokalizacja „Host”.

Świadczenie Usług Proaktywnych, Usług Reaktywnych i Usług Rozszerzonych oraz prowadzenie procesu Zarządzania Świadczeniem Usług odbywa się w sposób wskazany w niniejszym opisie usług, z zastrzeżeniem poniższych modyfikacji.

- **Usługi Aktywne:** Klient może zdecydować o przeniesieniu procesu świadczenia Usług Proaktywnych z jednej wyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia do innej wyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia i wskazanej w Zamówieniach na Usługi.

- **Usługi Reaktywne:** Klient może zdecydować się na zakup wszystkich godzin Wsparcia Technicznego (PRS) w objętej usługami wsparcia lokalizacji „Host”. Są to tak zwane Grupowe Godziny Wsparcia Technicznego. Klient może zdecydować o przeniesieniu godzin PRS z jednej wyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia do innej wyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia i wskazanej w Zamówieniach na Usługi.

Microsoft może zezwolić pracownikom w niewyznaczonej lokalizacji Klienta objętej usługami wsparcia na uczestnictwo w zdalnych Usługach Proaktywnych i Usługach Wsparcia Technicznego, które zostały przewidziane dla konkretnej lokalizacji objętej usługami wsparcia. Wydanie zgody na takie uczestnictwo jest uzależnione od dostępności zasobów.

**Kierownik ds. świadczenia usług:** Globalny kierownik ds. świadczenia usług stanowi zasób wyznaczony lub dedykowany i świadczy na rzecz Klienta usługę na poziomie rozszerzonym, zgodnie z punktem 4.3.2. Dodatkowo zapewnia on międzynarodową koordynację usług i zarządzanie raportami.

#### **Wymagania i ograniczenia dla Usług Third Tier Support:**

- **Różnice Stawkowe:** Stawki z tytułu Usług Proaktywnych i Usług Wsparcia Technicznego mogą różnić się w zależności od kraju. Microsoft zastrzega sobie prawo do wystawiania Klientowi faktur z tytułu wszelkich różnic stawkowych lub — w przypadku Usług płatnych według stawki godzinowej — do dostosowywania liczby godzin w celu uwzględnienia wszelkich różnic stawkowych między poszczególnymi krajami.
- W razie potrzeby Usługi Wsparcia Technicznego świadczone w ramach subskrypcji Office 365 i Microsoft Azure są dostępne dla wszystkich wyznaczonych lokalizacji objętych usługami wsparcia.
- **Konsolidacja Rozliczeń:** O ile nie zaznaczono inaczej, na kwotę należną wystawiona zostanie pojedyncza faktura, obejmująca wszystkie Usługi dla wszystkich lokalizacji objętych usługami wsparcia wskazanych w Zamówieniu. Podatki będą oparte na ocenie podmiotu składającego podpis ze strony Microsoft i lokalizacji Hosta klienta. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie dodatkowe należne podatki.
- Mogą mieć zastosowanie ograniczenia lub modyfikacje dotyczące usług dostępnych w danej lokalizacji.
- **Wyjątki od Konsolidacji Rozliczeń:** Każdej usłudze nabytej w celu świadczenia w Republice Indii, Chińskiej Republice Ludowej, Republice Chińskiej (Tajwan) i Chińskiej Republice Ludowej (Hongkong), Republice Korei, Japonii, Nowej Zelandii, Macau i Australii (wszystkie z nich to kraje stanowiące wyjątek) musi towarzyszyć odrębne Zamówienie wskazujące usługi świadczone w konkretnej lokalizacji objętej usługami wsparcia. Usługi zostaną zafakturowane na odpowiednią lokalizację objętą usługami wsparcia i będą obejmować wszelkie obowiązujące podatki lokalne.

## **4.8 Dodatkowe postanowienia**

Usługi Wsparcia Premier świadczone przez Microsoft podlegają następującym poniższym wymogom i założeniom:

**Wycofanie Usług Wsparcia Premier:** Firma Microsoft ogłosiła, że od 1 lipca 2022 r. nie będzie już oferować odnowień w ramach umów handlowych o Usługi Wsparcia Premier, a począwszy od 1 lipca 2024 r. nie będzie już oferować odnowień w ramach umów o Usługi Wsparcia Premier w sektorze publicznym. Szczegółowe informacje i aktualizacje można znaleźć na stronie <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Plany Microsoft

dotyczące zakończenia sprzedaży Wsparcia Premier mogą ulec zmianie wedle uznania firmy Microsoft.

- **Zmiana lub wycofanie Usług Wsparcia:** W okresie obowiązywania odpowiedniego Zamówienia na Usługi firma Microsoft może udostępnić nową następczą usługę wsparcia. W przypadku gdy firma Microsoft zdecyduje, według własnego uznania, że nie będzie już świadczyć usług Pomocy technicznej, które wykupił Klient w odpowiednim Zleceniu na Usługi, firma Microsoft zastrzega sobie prawo do wycofania się z usług Pomocy technicznej w dniu aktualnej Daty wygaśnięcia Wsparcia i/lub rocznicy wieloletniego Wsparcia. Microsoft powiadomi o zaprzestaniu świadczenia takiej usługi na piśmie z co najmniej dziewięćdziesięciodniowym wyprzedzeniem, o ile nie zabrania tego obowiązujące prawo. Ponadto Microsoft udostępni wszelkie następcze usługi Pomocy technicznej Klientowi przed wycofaniem według obowiązujących w danym czasie stawek i warunków Microsoft dla takich następczych usług Pomocy technicznej. Po otrzymaniu powiadomienia o takim wycofaniu Klient może zakończyć korzystanie z bieżących usług Pomocy technicznej zgodnie z postanowieniami Umowy lub po pisemnym powiadomieniu z 30-dniowym wyprzedzeniem.
- Wszystkie usługi będą świadczone zdalnie w lokalizacji Klienta w kraju określonym w Zamówieniu na Usługi, chyba że postanowiono inaczej na piśmie. Jeśli wskazano lokalizacje w wielu krajach, Usługi dla Klienta będą świadczone przez wyznaczonego Globalnego menedżera ds. wsparcia technicznego (GSR), a także lokalnych Specjalistów ds. Wsparcia Technicznego w poszczególnych lokalizacjach wsparcia. Usługi świadczone w poszczególnych lokalizacjach Klienta zostaną opisane w Zamówieniu na Usługi.
- Zdalne usługi reaktywne świadczone są w języku angielskim, a tam gdzie jest to możliwe, dostarczane w lokalnym języku używanym przez Klienta. Wszystkie inne usługi będą świadczone w języku używanym przez Microsoft w tej lokalizacji, w której Microsoft świadczy usługi, lub w języku angielskim, chyba że Klient i Microsoft wspólnie postanowią inaczej na piśmie.
- Microsoft zapewnia wsparcie dla wszystkich wprowadzonych na rynek i ogólnodostępnych wersji oprogramowania Microsoft i produktów Usług Online wymienionych na Liście Produktów publikowanej okresowo przez Microsoft w na następującej stronie internetowej: <http://microsoft.com/licensing/contracts> lub w innej wskazanej przez Microsoft witrynie, która ją zastąpi, chyba że uzgodniono inaczej w Zamówieniu na Usługi, Załączniku do niniejszego Opisu Usług lub wyraźnie wyłączono na witrynie Microsoft Premier Online znajdującej się pod adresem <http://premier.microsoft.com>. Wsparcie niezwiązane z kwestiami bezpieczeństwa, w zakresie poprawek (ang. hotfix) dla produktów Microsoft, które weszły w Okres Wsparcia Dodatkowego (zdefiniowany na stronie internetowej: <http://support.microsoft.com/lifecycle> nie jest dostępne.
- Wsparcie dla produktów w wersji wstępnej lub beta nie jest świadczone, chyba że w załączniku postanowiono inaczej.
- Klient traci prawo do korzystania z wszystkich usług, w tym z dodatkowych usług nabytych w ramach i w trakcie obowiązywania Zamówienia na Usługi Wsparcia, w przypadku niewykorzystania takich usług przez okres obowiązywania odpowiednich Zamówień na Usługi.
- Ustalanie harmonogramu usług jest uzależnione od dostępności zasobów, a warsztaty mogą zostać anulowane w przypadku niespełnienia wymagań w zakresie minimalnych poziomów rejestracji.

- Microsoft może uzyskać zdalny dostęp do systemu Klienta w celu dokonania analizy problemów na żądanie Klienta. Personel Microsoft uzyska dostęp wyłącznie do systemów wybranych przez Klienta. W celu skorzystania ze zdalnej pomocy, Klient zapewni Microsoft odpowiedni dostęp i niezbędny sprzęt.
- Świadczenie niektórych usług może wymagać od Microsoft przechowywania i przetwarzania danych Klienta oraz uzyskiwania do nich dostępu. W takich przypadkach wykorzystywane są technologie zatwierdzone przez Microsoft, które są zgodne z naszymi zasadami i procesami w dziedzinie ochrony danych. Jeśli Klient zwróci się do Microsoft o wykorzystywanie technologii niezatwierdzonych przez Microsoft, Klient potwierdza, że ponosi wyłączną odpowiedzialność za integralność i bezpieczeństwo danych Klienta oraz że Microsoft nie ponosi żadnej odpowiedzialności w związku z wykorzystywaniem technologii niezatwierdzonych przez Microsoft.
- Jeśli Klient zrezygnuje z uprzednio zaplanowanej usługi, Microsoft może potrącić opłatę za rezygnację wynoszącą do 100% ceny usługi, jeśli rezygnacja lub zmiana planu miała miejsce na mniej niż 14 dni przed pierwszym dniem świadczenia usługi.
- W przypadku dodawania dodatkowych usług do pakietu usług wsparcia przez ich zamówienie lub przeliczenie incydentów z programu Software Assurance Benefit Microsoft może wymagać włączenia odpowiedniego poziomu Zarządzania Świadczeniem Usług w celu umożliwienia wykonania usług.
- Jeśli Klient zamówił jeden rodzaj usług i chce wymienić go na inny, może przeznaczyć odpowiednią wartość na realizację innej usługi, jeżeli jest to możliwe i jeżeli zostało to uzgodnione z kierownikiem ds. świadczenia usług Klienta.
- Incydenty związane z Usługami Wsparcia Technicznego (incydenty SA PRS lub „SAB”) w ramach Programu Korzyści z pakietu Software Assurance mogą zostać przeliczone wyłącznie na godziny świadczenia Usług Wsparcia Technicznego lub Usług Third Tier Support. Dla danej lokalizacji, Microsoft może udostępniać dodatkowe usługi. W celu uzyskania szczegółowych informacji należy się skontaktować z kierownikiem ds. świadczenia usług Klienta. Po upływie 30 dni od daty rozpoczęcia Pomocy technicznej i/lub rocznicy korzystania z wieloletniej Pomocy technicznej, Microsoft może wystawić Klientowi fakturę na kwotę równą wartości wszelkich brakujących incydentów w ramach Programu Korzyści z Pakietu Software Assurance, które Klient przekazuje do przeliczenia na kwalifikujące się usługi Wsparcia Premier, zgodnie z Zamówieniem na Usługi. Korzyści z pakietu Software Assurance podlegają warunkom podanym w niniejszym dokumencie i Warunkom dotyczącym produktu, w tym między innymi Dodatkowi B do Warunków dotyczących produktu. Dodatkowe szczegóły są również dostępne na stronie [www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits](http://www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits). Dotyczą one zmian w korzyściach z Usług Wsparcia Technicznego, które zostaną wprowadzone w lutym 2023 r., co wpłynie na dostępne godziny świadczenia Usług Wsparcia Technicznego lub kwalifikujące się składniki umowy wsparcia Klienta oraz może skutkować korektą równoważnej wartości zdarzenia.
- Nie wszystkie usługi dodatkowe mogą być dostępne w kraju Klienta. Szczegóły można uzyskać od kierownika ds. świadczenia usług.
- Klient wyraża zgodę na udostępnianie Microsoft wyłącznie takiego kodu nie pochodzącego od Microsoft, który stanowi własność Klienta.



- Usługi te mogą obejmować Materiały do Odbioru w ramach Usług, porady i wskazówki związane z kodem należącym do Klienta lub Microsoft, lub bezpośrednio świadczenie innych usług pomocy technicznej.
- W przypadku świadczenia Usług Reaktywnych Microsoft nie udostępnia kodu innego niż kod przykładowy.
- Klient ponosi wszelką odpowiedzialność za wszelkie zagrożenia związane z wdrażaniem i utrzymywaniem kodu dostarczonego w ramach świadczenia usług pomocy technicznej.
- W odniesieniu do zakupionych usług mogą obowiązywać minimalne wymagania dotyczące platformy.
- Usługi nie mogą być świadczone na rzecz klientów Klienta, jeśli nie wykupił on Usług Wsparcia Premier dla Partnerów i nie zrealizował *Załącznika Dotyczącego Wsparcia Technicznego Premier Microsoft — Podwykonawstwo Usług przez Partnera*.
- W przypadku wizyt onsite, w lokalizacji Klienta, które zostały wspólnie uzgodnione i nie były opłacone z góry, Microsoft wystawi Klientowi fakturę za uzasadnione ekonomicznie koszty podróży i pobytu lub na wniosek Klienta odliczy z dostępnej puli godzin Wsparcia Technicznego odpowiednią liczbę godzin na pokrycie tych kosztów.
- Wszelkie zakupione Usługi wsparcia GitHub świadczone są przez GitHub, Inc., spółkę zależną w całości należącą do firmy Microsoft Corporation. Niezależnie od wszelkich innych postanowień w Zamówieniu na Prace Klienta Polityka prywatności GitHub jest dostępna pod adresem [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy), Załącznik dotyczący ochrony danych GitHub i Załącznik dot. bezpieczeństwa, znajdujące się na stronie [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) będą mieć zastosowanie do zamówienia Usług wsparcia GitHub przez Klienta.

W odpowiednich Załącznikach mogą zostać określone dodatkowe wymogi i założenia.

#### 4.9 Obowiązki Klienta

Zapewnienie przez Microsoft optymalnych korzyści z usługi Wsparcia Premier jest uzależnione od wykonania przez Klienta poniższych zobowiązań, jako uzupełnienie zobowiązań określonych w odpowiednich Załącznikach. Nieprzestrzeganie poniższych zobowiązań może skutkować opóźnieniem w świadczeniu zamówionych przez Klienta usług:

- Klient wyznaczy osoby kontaktowe w Zamówieniu Roboczym. Jedną z tych osób jest określana jako Kierownik ds. Pomocy Technicznej (CSM). Osoba ta jest odpowiedzialna za kierowanie zespołem Klienta i zarządzanie działaniami wsparcia technicznego po stronie Klienta oraz wewnętrznymi procedurami składania zgłoszeń wsparcia technicznego do Microsoft. Każda osoba kontaktowa otrzyma indywidualny numer klienta pozwalający uzyskać dostęp do witryny Microsoft Premier Online, składać zgłoszenia wsparcia technicznego i kontaktować się z zespołem świadczenia usługi Microsoft. Administratorzy usług online Klienta mogą również otrzymać możliwość przesyłania zgłoszeń dotyczących wsparcia usług online za pośrednictwem właściwego portalu wsparcia usług online. Oprócz wskazywania osób kontaktowych z imienia i nazwiska, Klient może także utworzyć dwie grupy osób kontaktowych w następujący sposób:
  - Jedną grupą kontaktową otrzyma wspólny identyfikator klienta zapewniający dostęp do strony internetowej Microsoft Premier Online, zawierającej informacje oraz umożliwiającą składanie zgłoszeń wsparcia technicznego.

- Druga grupa kontaktowa otrzyma wspólny identyfikator klienta zapewniający dostęp wyłącznie do informacji zamieszczonych na stronie internetowej Microsoft Premier Online.
- W przypadku zgłoszeń dotyczących usług online administratorzy usług Klienta w chmurze muszą składać zgłoszenia wsparcia technicznego poprzez odpowiedni portal wsparcia technicznego online.
- Przesyłając zgłoszenie pomocy technicznej, osoby kontaktowe ds. reaktywnej pomocy technicznej powinny posiadać podstawową wiedzę na temat problemu występującego u Klienta oraz umiejętność ponownego wywołania problemu tak, aby pomóc firmie Microsoft zdiagnozować i zidentyfikować problem. Osoby te powinny również mieć wiedzę na temat produktów Microsoft objętych pomocą techniczną oraz środowiska Microsoft Klienta, aby pomóc w rozwiązaniu problemów systemowych oraz udzielić Microsoft pomocy podczas analizy i rozwiązywania problemu, którego dotyczy zgłoszenie.
- Klient zgadza się współpracować z Microsoft w celu planowania korzystania z Usług odpowiednio do zakupionego poziomu Usług.
- Klient zgadza się powiadamiać Microsoft o wszelkich zmianach osób kontaktowych wskazanych w Zamówieniu na Usługi.
- Microsoft może wymagać wykonania przez Klienta czynności związanych z ustaleniem i rozwiązaniem problemu. Takie czynności mogą polegać na śledzeniu sieci, wychyceniu komunikatów o błędach, zebraniu informacji o konfiguracji, zmianie konfiguracji produktu, zainstalowaniu nowych wersji oprogramowania lub nowych komponentów albo zmodyfikowaniu procesów.
- Klient jest odpowiedzialny za tworzenie kopii zapasowych swoich danych oraz za odtwarzanie plików utraconych lub zmienionych w wyniku katastrofalnych awarii. Ponadto, Klient jest odpowiedzialny za wdrożenie procedur niezbędnych do zabezpieczenia integralności i bezpieczeństwa jego oprogramowania oraz danych.
- O ile jest to możliwe, Klient zgadza się odpowiadać na ankiety dotyczące zadowolenia z Usług, dostarczane przez Microsoft.
- Klient pokrywa wszelkie wydatki, w tym koszty podróży i zakwaterowania, poniesione przez pracowników i podwykonawców Klienta.
- Klient może zostać poproszony przez kierownika ds. świadczenia usług o pełnienie innych obowiązków odnoszących się do zakupionej usługi.
- Wszelkie zapotrzebowania na usługi proaktywne, w tym niezbędne/stosowne dane, będą przesyłane do Microsoft nie później niż 60 dni przed datą wygaśnięcia właściwego Zamówienia na Usługi.
- Klient zgadza się zapewnić zespołowi świadczenia usług, znajdującemu się w siedzibie Klienta, dostęp do telefonu i odpowiednio szybkie łącze internetowe oraz dostęp do swoich wewnętrznych systemów i narzędzi diagnostycznych.

© 2021 Microsoft Corporation. tWszelkie prawa zastrzeżone. Jakiegokolwiek rozpowszechnianie niniejszych materiałów lub korzystanie z nich bez uzyskania wcześniejszej zgody Microsoft Corp. jest surowo zabronione.

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

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