Usługi Microsoft Enterprise

Opis Usług Wsparcia i Usług Konsultingowych

listopad 2017 r.

Spis treści

1 Informacje na temat tego dokumentu 2
2 Usługi Profesjonalne Microsoft 3
2.1 Usługi planowania 3
2.2 Usługi implementacji 3
2.3 Usługi konserwacji 3
2.4 Usługi optymalizacji 3
2.5 Usługi szkoleniowe 3
3 Usługi konsultingowe 4
3.1 Sposób zakupu 4
3.2 Niestandardowe usługi konsultingowe 4
3.3 Pakietowe usługi konsultingowe 5
3.4 Opis Usług 5
3.4.1 Usługi planowania 5
3.4.2 Usługi implementacji 7
3.4.3 Usługi optymalizacji 7
3.5 Wyłączenia i ograniczenia 8
3.6 Obowiązki Klienta 8
4 Usługi Wsparcia 10
4.1 Sposób zakupu Usług Wsparcia 10
4.2 Opis usług 11
4.2.1 Usługi proaktywne 11
4.2.2 Usługi Reaktywne 16
4.2.3 Zarządzanie świadczeniem usług 21
4.3 Rozszerzone usługi i rozwiązania 24
4.3.1 Dedykowany Inżynier Wsparcia 25
4.3.2 Szybkie Reagowanie 26
4.3.3 Usługi Niestandardowego Wsparcia 27
4.3.4 Usługa Developer Support 29
4.3.5 Wsparcie dla Mission Critical 30
4.4 Dodatkowe postanowienia 30
4.5 Obowiązki Klienta 32

1 Informacje na temat tego dokumentu

Opis Usług Wsparcia i Usług Konsultingowych w ramach Usług Microsoft Enterprise zawiera informacje dotyczące usług profesjonalnych, które można kupić 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

2.1 Usługi planowania

Usługi planowania obejmują ocenę i przegląd bieżącej 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 ze środowiskiem Microsoft u Klienta i z reguły są zaplanowane 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, online lub na żądanie 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.

Legenda: 🖈 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 obsługiwanie 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 strategie 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 połączeniu z

usługami Bezpieczeństwo i Tożsamość zapewniamy również strategie i rozwiązania, które pomagają chronić infrastrukturę informatyczną, aplikacje i dane przed wewnętrznymi i zewnętrznymi zagrożeniami.

3.3 Pakietowe usługi konsultingowe

Na podstawie swojego doświadczenia w planowaniu, wdrażaniu i implementacji produktów, technologii i procesów Microsoft oferuje usługi konsultingowe w zakresie wielu najczęściej występujących scenariuszy biznesowych. 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 szczegółowe wskazówki dotyczące technologii Microsoft.

Dostępne są również następujące pakiety Cyfrowych Usług Doradczych:

- **Doradztwo Cyfrowe — pakiety Business Ready:** Usługi świadczone pod kierunkiem doradcy cyfrowego przy pomocy specjalistów ds. usług Microsoft, które zapewniają osiągnięcie wstępnie zdefiniowanych wyników biznesowych Klientowi, który potrzebuje rozwiązania opartego na technologii oraz platformie Chmury, platformie Mobility, platformie Productivity.

- **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 (hybrydowym). 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. Mogą kłaść 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 dla firm i Exchange (S&EDPS):** zaprojektowane, by pomagać organizacjom we wdrażaniu Skype dla firm lub Exchange. Umożliwiają planowanie wdrożenia aspektów architektonicznych i operacyjnych do Microsoft Skype dla firm oraz Microsoft Exchange.

- **Usługi Planowania Wdrażania Zarządzania Chmurą Prywatną i Wirtualizacji (PVDPS):** zaprojektowane, by pomagać w planowaniu efektywnego wdrażania systemów

Systems Center, Windows Server i Hyper-V. Oferują szeroki zakres usług planowania dotyczących uaktualniania, migracji, przyspieszania zarządzania, wdrażania wirtualizacji oraz implementacji ujednoliconego 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 dotyczące Zastosowań: usługi wsparcia w zakresie zastosowań mają pomóc Klientowi w ocenie zdolności modyfikowania, monitorowania i optymalizacji zmian w jego organizacji wynikających z nabycia technologii Microsoft. Usługi dotyczące zastosowań mogą obejmować co najmniej jedną z poniższych pozycji:

Warsztaty Dotyczące Scenariuszy Zastosowań: dwudniowe warsztaty powadzone zdalnie lub na miejscu, podczas których omawiane są najlepsze praktyki dotyczące szerszego zastosowania określonych usług online. Warsztaty są dostępne w formie otwartej dla każdego biorącego w nich udział użytkownika lub jako specjalna, zamknięta usługa dostarczana dla organizacji Klienta, zgodnie ze specyfikacją zawartą w Zamówieniu na Usługi. Bez uzyskania wyraźnej pisemnej zgody Microsoft warsztaty nie mogą być nagrywane.

Diagnostyka Zastosowań: Ocena gotowości organizacyjnej, której wynikiem jest ocena zdolności zarządzania zmianami. Wynikiem tej trzydniowej zdalnej oceny jest specjalny Raport Oceny Gotowości i zalecenia dotyczące usprawnień.

Rozszerzone Monitorowanie Używania: usługi, w ramach których udostępniana jest struktura, podejście i kluczowe wskaźniki potrzebne do określenia obecnego stanu użytkowania, wyszukiwania obszarów wymagających poprawy w celu usprawnienia i

monitorowania procesów zastosowań oraz zapewnienia większych korzyści z usług Microsoft dostępnych w chmurze.

Planowanie Zastosowań, Karty Wyników Biznesowych i Rozszerzone Monitorowanie Używania: Pomoc w rozpoznawaniu korzyści biznesowych wynikających z zastosowania usług online Microsoft oraz mierzeniu tych korzyści za pomocą wypełnianych co kwartał kart oraz pulpitów nawigacyjnych używanych do przeglądów comiesięcznych.

Stała Gotowość: Comiesięczny przegląd zbliżających się zmian w usługach online oraz plan dostosowania i optymalizacji procesu zastosowań.

Zarządzanie Usługami Informatycznymi: pakiet usług zaprojektowanych, aby 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 oraz warsztatów poświęconych optymalizacji procesów monitorowania, obsługi i zarządzania zdarzeniami pod kątem optymalizacji zarządzania usługami w chmurze podczas przenoszenia aplikacji lub usługi do chmury.

Usługi Zabezpieczeń: Zabezpieczenia Microsoft skupiają 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

Świadczenie przez Microsoft usług podlega następującym wyłączeniom i ograniczeniom:

- 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 niepochodzącego od Microsoft, konsultacji technicznych lub w zakresie architektury przekraczających zakres usług opisanych powyżej.
- W przypadku kodu źródłowego niepochodzącego 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.

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 wywiązywania 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 wywiązywania się przez Klienta ze swoich obowiązków.
- Zobowiązanie do terminowego podejmowania decyzji oraz udzielania stosownych pozwoleń przez kierownictwo Klienta.
- Klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów podróży i zakwaterowania, poniesionych przez pracowników i wykonawców Klienta.

4 Usługi Wsparcia

Ujednolicone Usługi Wsparcia Microsoft (usługi wsparcia) to wszechstronny zestaw usług wsparcia 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 pomocy technicznej 24x7 zapewniające szybką reakcję w celu zminimalizowania przestojów.

4.1 Sposób zakupu Usług Wsparcia

Usługi Wsparcia są dostępne jako Pakiet Podstawowy (oznaczony jako Wsparcie Core, Advanced i Performance) albo jako usługi dodatkowe na podstawie istniejącej umowy wsparcia za pomocą Zamówienia na Usługi dotyczące Usług Enterprise, jak opisano poniżej.

Pozycja	Opis
Pakiet Podstawowy	Połączenie usług proaktywnych, reaktywnych i z zakresu zarządzania świadczeniem usług, które obsługują produkty Microsoft lub Usługi Online używane w organizacji. Dostępne w formie pakietów wsparcia Core („C"), Advanced („A") i Performance („P") opisanych w tej części. Pakiet Podstawowy zawiera usługi oznaczone symbolem „✓" w tej części. W zależności od Pakietu Podstawowego Klient może być również uprawniony do określonych Wbudowanych Usług Proaktywnych wymienionych w Zamówieniu na Usługi. Wspólnie z Klientem wskażemy te usługi przed rozpoczęciem umowy albo w ramach planowania świadczenia usług.
Dodatkowe usługi	Dodatkowe usługi wsparcia można dodać do Pakietu Podstawowego w okresie obowiązywania Zamówienia na Usługi. W niniejszym ustępie oznaczono je symbolem „+".
Rozszerzone usługi i rozwiązania	Usługi Wsparcia obejmujące określony produkt Microsoft lub system IT Klienta można dodać do Pakietu Podstawowego w okresie obowiązywania Zamówienia na Usługi. W niniejszym ustępie są one również oznaczone symbolem „+".

4.2 Opis usług

W niniejszym ustępie opisane są usługi dostępne dla Klienta w ramach pakietu usług wsparcia. Wymienione usługi można również dodać do Pakietu Podstawowego lub przedterminowo.

4.2.1 Usługi proaktywne

Usługi Proaktywne umożliwiają zapobieganie problemom ze środowiskiem Microsoft u Klienta. Takie usługi będą planowane zgodnie z harmonogramem w celu zapewnienia dostępności zasobów w czasie obowiązywania stosownego Zamówienia na Usługi. Poniższe usługi Proaktywne są dostępne jak określono poniżej lub wyszczególniono w Zamówieniu na Usługi.

Usługi planowania

Typy Usług planowania	Pakiet		
	C	A	P
Sprawdzenie Koncepcji		+	+

+ *— dodatkowa usługa, którą można wykupić.*

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

Typy usług implementacji	Pakiet		
	C	A	P
Usługi wprowadzające		+	+

+ *— dodatkowa usługa, którą można wykupić.*

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

Usługi konserwacji

Typy Usług konserwacji	Pakiet		
	C	A	P
Ocena na żądanie	✓	✓	✓
Analiza przyczyn źródłowych	+	+	+

Typy Usług konserwacji	Pakiet		
	C	A	P
Program oceny		+	+
Sprawdzanie kondycji		+	+
Ocena offline		+	+
Monitorowanie proaktywne		+	+
Programy proaktywnej działalności (POP)		+	+
Program oceny ryzyka i kondycji jako Usługa (RAP as a Service)		+	+
Program oceny ryzyka i kondycji jako Usługa Plus (RAP as a Service Plus)		+	+

✓ *— dostępne w Pakiecie Podstawowym.*
\+ *— dodatkowa usługa, którą można wykupić.*

Ocena na żądanie: dostęp do samoobsługowej, zautomatyzowanej platformy oceny online, która wykorzystuje analizy dzienników na potrzeby analizy i oceny implementacji technologii Microsoft u Klienta. Ocena na żądanie obejmuje ograniczoną liczbę technologii. Aby skorzystać z tej usługi oceny, wymagana jest aktywna usługa Azure o odpowiednim limicie transferu. Dzięki wykorzystaniu Oceny na żądanie, inżynier Microsoft pracujący z siedziby Klienta (przez maksymalnie dwa dni) i inżynier Microsoft pracujący zdalnie (przez maksymalnie jeden dzień) mogą pomóc w analizie danych i ustaleniu priorytetu zaleceń dotyczących rozwiązania wykrytych problemów, zgodnie z umową dotyczącą usług. Ocena u Klienta może być niedostępna w niektórych regionach.

Analiza przyczyn źródłowych: na wyraźny wniosek Klienta przesłany przed zamknięciem incydentu Microsoft może przeprowadzić strukturalną analizę potencjalnych przyczyn konkretnego problemu technicznego z obsługiwanymi technologiami lub serii powiązanych problemów. Klient jest zobowiązany współpracować z zespołem Microsoft i udostępnić odpowiednie dane, takie jak pliki dziennika, ścieżki połączeń sieciowych i inne dane diagnostyczne. Przeprowadzenie Analizy przyczyn źródłowych może się wiązać z dodatkową opłatą.

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.

Sprawdzanie kondycji: przegląd implementacji danej technologii Microsoft u Klienta w porównaniu do praktyk implementacji zalecanych przez Microsoft. Inżynier z 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 inżyniera 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 inżynieryjnego.

- **Programy Proaktywnej Działalności (POP):** przeprowadzany wraz z personelem Klienta przegląd procesów planowania, projektowania, implementacji lub procesów operacyjnych według zalecanych przez Microsoft sposobów postępowania. Przegląd wykonywany na miejscu lub zdalnie przez pracowników wsparcia Microsoft.

- **Program Oceny Ryzyka i Kondycji Jako Usługa (RAP as a Service):** Zautomatyzowana ocena wdrożenia 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 Plus (RAP as a Service Plus) są prowadzone w siedzibie Klienta, trwające maksymalnie dwa dni niestandardowe warsztaty w zakresie optymalizacji systemów. Warsztaty są poświęcone planowaniu działań zaradczych i transferowi wiedzy.

Usługi optymalizacji

Typy usług optymalizacji	Pakiet		
	C	A	P
Usługi dotyczące Zastosowań			+
Usługi Deweloperskie		+	+
Zarządzanie Usługami Informatycznymi		+	+
Usługi laboratorium			+
Usługi Dotyczące Działań Zaradczych		+	+
Usługi Zabezpieczeń		+	+

+ *— dodatkowa usługa, którą można wykupić.*

- **Usługi dotyczące Zastosowań:** usługi wsparcia w zakresie zastosowań mają pomóc Klientowi w ocenie zdolności modyfikowania, monitorowania i optymalizacji zmian w jego organizacji wynikających z nabycia technologii Microsoft. Usługi dotyczące zastosowań mogą obejmować co najmniej jedną z poniższych pozycji:

- **Warsztaty Dotyczące Scenariuszy Zastosowań:** dwudniowe warsztaty powadzone zdalnie lub na miejscu, podczas których omawiane są najlepsze praktyki dotyczące szerszego zastosowania określonych usług online. Warsztaty są dostępne w formie otwartej dla każdego biorącego w nich udział użytkownika lub jako specjalna, zamknięta dostawa dla organizacji Klienta, zgodnie ze specyfikacją zawartą w Zamówieniu na Usługi. Bez uzyskania wyraźnej pisemnej zgody Microsoft warsztaty nie mogą być nagrywane.

- **Diagnostyka Zastosowań:** Ocena gotowości organizacyjnej, której wynikiem jest ocena zdolności zarządzania zmianami. Wynikiem tej trzydniowej zdalnej oceny jest specjalny Raport Oceny Gotowości i zalecenia dotyczące usprawnień.

- **Rozszerzone Monitorowanie Używania:** usługi, w ramach których udostępniana jest struktura, podejście i kluczowe wskaźniki potrzebne do określenia obecnego stanu użytkowania, wyszukiwania obszarów wymagających poprawy w celu usprawnienia i monitorowania procesów zastosowań oraz zapewnienia większych korzyści z usług Microsoft dostępnych w chmurze.

- **Planowanie Zastosowań, Karty Wyników Biznesowych i Rozszerzone Monitorowanie Używania:** Pomoc w rozpoznawaniu korzyści biznesowych wynikających z zastosowania usług online Microsoft oraz mierzeniu tych korzyści za pomocą wypełnianych co kwartał kart oraz pulpitów nawigacyjnych używanych do przeglądów comiesięcznych.

- **Stała Gotowość:** Comiesięczny przegląd zbliżających się zmian w usługach online oraz plan dostosowania i optymalizacji procesu zastosowań.

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

  - **Szczegółowe informacje dotyczące usług przeznaczone dla deweloperów:** roczna ocena praktyk tworzenia aplikacji przez Klienta, która pomaga Klientom stosować się do zalecanych wytycznych dotyczących tworzenia aplikacji i rozwiązań na platformach Microsoft.

  - **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 Microsoft. Porady sprzedawane są w formie godzin pracy, których ilość jest określona w Zamówieniu na Usługi.

- **Zarządzanie Usługami Informatycznymi:** pakiet usług zaprojektowanych, aby 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 oraz warsztatów poświęconych optymalizacji procesów monitorowania, obsługi i zarządzania zdarzeniami pod kątem optymalizacji zarządzania usługami w chmurze podczas przenoszenia aplikacji lub usługi do chmury.

- **Usługi laboratorium:** 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 inżyniera Microsoft, który pomaga w praktycznym zastosowaniu wyników usługi Oceny. Czas trwania każdego takiego

zaangażowania jest określony w dniach na Zamówieniu na Usługi i dostarczany we współpracy z personelem inżynieryjnym Klienta.

Usługi Zabezpieczeń: Zabezpieczenia Microsoft skupiają 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 szkoleniowe

Typy usług szkoleniowych	Pakiet		
	C	A	P
Edukacja na żądanie	✓	✓	✓
Transmisje		✓	✓
Sesje wykładowe		+	+
Warsztaty		+	+

✓ *— dostępne w Pakiecie Podstawowym.*
\+ *— dodatkowa usługa, którą można wykupić.*

Edukacja na żądanie: dostęp do zestawu materiałów szkoleniowych i laboratoriów online z biblioteki warsztatów opracowanej przez inżynierów Microsoft.

Transmisje: dostęp do szerokiej gamy organizowanych przez Microsoft sesji edukacyjnych z zakresu wsparcia i technologii Microsoft, dostarczanych za pośrednictwem Internetu.

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 inżyniera Microsoft osobiście lub w trybie online.

Warsztaty: zaawansowane sesje szkolenia technicznego, dostępne dla szerokiej gamy tematyki wsparcia i technologii Microsoft i prowadzone przez inżyniera Microsoft osobiście lub w trybie online. Warsztaty kupuje się dla każdego biorącego udział użytkownika lub jako specjalną usługę dostarczaną dla organizacji Klienta, zgodnie ze specyfikacją zawartą w Zamówieniu na Usługi. Bez uzyskania wyraźnej pisemnej zgody Microsoft warsztaty nie mogą być nagrywane.

Niestandardowe usługi proaktywne

Typy niestandardowych usług proaktywnych	Pakiet		
	C	A	P
Środki na Usługi proaktywne	+	+	+
Niestandardowe usługi proaktywne (usługi konserwacji, optymalizacji i edukacji)		+	+

+ — dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Środki na Usługi proaktywne: wartość wymiennych usług podana w postaci środków w Zamówieniu na Usługi. Takie środki mogą być wymieniane na jedną lub więcej dodatkowych usług opisanych w tym dokumencie, przy zastosowaniu przelicznika, udostępnionego przez przedstawiciela ds. Usług Microsoft danego Klienta. Po wybraniu dostępnej usługi dodatkowej, jej wartość zostanie potrącona z salda środków Klienta. Kwota zostanie zaokrąglona w górę do najbliższej jednostki.

Niestandardowe usługi proaktywne: ukierunkowane zaangażowanie zasobów Microsoft do świadczenia usług pod kierunkiem Klienta, zarówno osobiście, jak i online, które to zasoby nie zostały w inny sposób opisane w niniejszym dokumencie. Dotyczy to usług konserwacji, optymalizacji i edukacji.

4.2.2 Usługi Reaktywne

Usługi reaktywne pomagają rozwiązywać problemy ze środowiskiem Microsoft u Klienta i zwykle są świadczone na wniosek Klienta. Następujące Usługi reaktywne są świadczone według potrzeb w przypadku obecnie wspieranych produktów i usług online Microsoft, o ile w Zamówieniu na Usługi nie postanowiono inaczej.

Typy usług reaktywnych	Pakiet		
	C	A	P
Wsparcie doradcze	✓	✓	✓
Wsparcie Techniczne	✓	✓	✓
Zarządzanie eskalacją	✓	✓	✓
Rozszerzona Pomoc Techniczna w zakresie Poprawek		✓	✓
Wsparcie techniczne u Klienta		+	+

✓ — dostępne w Pakiecie Podstawowym.
+ — jest to dodatkowa usługa, którą można wykupić.

Wsparcie doradcze: świadczona telefonicznie pomoc dla specjalistów IT w kwestiach krótkoterminowych (tj. wymagających maksymalnie sześciu godzin) oraz nieplanowanych. Usługi doradcze mogą obejmować porady, wskazówki oraz transfer wiedzy, które mają na celu ułatwienie Klientowi implementacji technologii Microsoft w taki sposób, który pozwala uniknąć typowych problemów dotyczących wsparcia i zmniejszyć ryzyko awarii systemu. Usługi doradcze nie obejmują porad w zakresie architektury oraz tworzenia i dostosowywania rozwiązań.

Wsparcie Techniczne: ta 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 dla produktów Microsoft. Incydenty można zgłaszać przez Internet lub telefonicznie. Definicje wagi problemów i szacowane czasy reakcji Microsoft wyszczególniono w poniższej tabeli dotyczącej reakcji na incydenty.

Na wniosek Klienta Microsoft będzie współpracować z dostawcami technologii będącymi osobami trzecimi, aby pomóc w rozwiązaniu złożonych problemów dotyczących współdziałania produktów pochodzących od wielu różnych dostawców. Jednak w takim przypadku odpowiedzialność z tytułu wsparcia technicznego produktu ponosi taki dostawca będący osobą trzecią.

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 wpływ na działalność tego wymaga.

Reakcja na incydenty w ramach Wsparcia na poziomie Core

Wsparcie na poziomie Core	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Standardowy wpływ na działalność	• Umiarkowana utrata lub obniżenie jakości usług, jednakże praca może być kontynuowana mimo zakłóceń • Wymagana pomoc w ciągu ośmiu godzin	• Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż osiem godzin roboczych[1] • Działania realizowane wyłącznie w godzinach roboczych[1] • Na wniosek Klienta praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu[2]	• Podanie dokładnych informacji kontaktowych dotyczących osoby odpowiedzialnej za rozwiązanie problemu. • Reakcja w ciągu 24 godzin • Jeśli Klient poprosi o pracę w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, zobowiązuje się przeznaczyć odpowiednie zasoby na takie działania[2]
Krytyczny wpływ na działalność	• Kluczowy (o znaczeniu krytycznym dla działalności) proces biznesowy przestał funkcjonować i nie można kontynuować pracy. • Wymagana pomoc w ciągu 1 godziny	• Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 1 godzina. • Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.[2]	• Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowej pomocy[2]

[1] Godziny robocze to najczęściej godziny od 09:00 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.

[2] 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 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Reakcja na incydenty w ramach Wsparcia na poziomie Advanced

Wsparcie na poziomie Advanced	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Standardowy wpływ na działalność	• Umiarkowana utrata lub obniżenie jakości usług, jednakże praca może być kontynuowana mimo zakłóceń • Wymagana pomoc w ciągu czterech godzin	• Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż cztery godziny robocze[1] • Działania realizowane wyłącznie w godzinach roboczych[1] • Na wniosek Klienta praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu[2]	• Podanie dokładnych informacji kontaktowych dotyczących osoby odpowiedzialnej za rozwiązanie problemu. • Reakcja w ciągu 24 godzin • Jeśli Klient poprosi o pracę w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, zobowiązuje się przeznaczyć odpowiednie zasoby na takie działania[2]
Krytyczny wpływ na działalność	• Kluczowy (o znaczeniu krytycznym dla działalności) proces biznesowy przestał funkcjonować i nie można kontynuować pracy. • Wymagana pomoc w ciągu 1 godziny	• Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 1 godzina. • Kierownik ds. Sytuacji Krytycznych wyznaczony po 4 godzinach • Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.[2]	• Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowej pomocy[2] • Powiadomienie i reakcja władz kontrolujących zmiany w ciągu 4 godzin roboczych.

[1] Godziny robocze to najczęściej godziny od 09:00 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.

[2] 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 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Reakcja na incydenty w ramach Wsparcia na poziomie Performance

Wsparcie na poziomie Performance	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Standardowy wpływ na działalność	• Umiarkowana utrata lub obniżenie jakości usług, jednakże praca może być kontynuowana mimo zakłóceń • Wymagana pomoc w ciągu czterech godzin	• Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż cztery godziny robocze[1] • Działania realizowane wyłącznie w godzinach roboczych[1] • Na wniosek Klienta praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu[2]	• Jeśli Klient poprosi o pracę w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, zobowiązuje się przeznaczyć odpowiednie zasoby na takie działania[2]
Krytyczny wpływ na działalność	• Kluczowe (o znaczeniu krytycznym dla działalności) proces biznesowy przestał funkcjonować i nie można kontynuować pracy. • Wymagana pomoc w ciągu 30 minut	• Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 30 minut • Kierownik ds. Sytuacji Krytycznych przydzielony w czasie nie dłuższym niż 30 minut • Pracownicy Microsoft znajdą się w siedzibie Klienta po 24 godzinach, zgodnie z umową podpisaną przez Klienta.	• Odpowiednia komunikacja z kadrą kierowniczą wyższego szczebla, na wniosek Microsoft • Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowej pomocy[2] • Szybkie powiadomienie i reakcja

Wsparcie na poziomie Performance	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
		• Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.[2] • Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft i błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów produktowych[3] • Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli będzie to konieczne	

[1] Godziny robocze to najczęściej godziny od 09:00 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.

[2] 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 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

[3] Usługa jest niedostępna w niektórych lokalizacjach objętych usługami wsparcia lub w przypadku niektórych technologii Microsoft.

Zarządzanie eskalacją: eskalacja pozwala nadzorować zgłoszenia incydentów wsparcia w celu doprowadzenia do ich terminowego rozwiązywania oraz wysokiej jakości świadczonego wsparcia technicznego. Poniżej wymieniono usługi Zarządzania eskalacją świadczone przez dział wsparcia odpowiedniego Pakietu Podstawowego:

Wsparcie na poziomie Core: w przypadku incydentów o standardowym i krytycznym wpływie na działalność usługa jest dostępna na wniosek Klienta w godzinach roboczych i jest świadczona przez pracowników z grupy odpowiedzialnych za usługi. Ci pracownicy na prośbę mogą również udzielić aktualnych informacji o eskalacji.

Wsparcie na poziomie Advanced i Performance: w przypadku incydentów o standardowym i krytycznym wpływie na działalność usługa jest dostępna na wniosek Klienta w godzinach roboczych i jest świadczona przez pracowników z grupy odpowiedzialnych za usługi, którzy na prośbę mogą również udzielić aktualnych informacji o eskalacji.

W przypadku incydentów o krytycznym wpływie na działalność automatycznie inicjowany jest proces rozszerzonej eskalacji. Następuje to po czterech godzinach w przypadku Wsparcia na poziomie Advanced i natychmiast w przypadku Wsparcia na poziomie Performance oraz po przypisaniu wagi do incydentu w sytuacji, gdy nie uda się przywrócić normalnej działalności biznesowej. Kierownik ds. Sytuacji Krytycznych zostanie następnie przydzielony do problemu i będzie odpowiedzialny za zapewnienie ciągłego postępu technicznego dotyczącego problemu oraz dostarczenie Klientowi aktualnych informacji oraz planu działania.

Rozszerzona Pomoc Techniczna w zakresie Poprawek: Rozszerzona Pomoc Techniczna w zakresie Poprawek umożliwia Klientowi uzyskanie poprawek niezwiązanych z kwestiami bezpieczeństwa produktów Microsoft, które weszły w Okres Wsparcia Dodatkowego, zdefiniowany na stronie http://support.microsoft.com/lifecycle. Wymagania i ograniczenia dla Usługi:

- Rozszerzona Pomoc Techniczna w zakresie Poprawek obejmuje tylko następujące produkty lub ich rodziny:
    - Aplikacje: Office
    - Dynamics: AX, CRM
    - Serwer: BizTalk Server, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server
    - Systemy: klient systemu Windows, wbudowane systemy operacyjne Windows
- Klient przyjmuje do wiadomości, że chociaż Microsoft podejmuje wszelkie ekonomicznie uzasadnione starania w celu zapewnienia żądanych przez Klienta poprawek niezwiązanych z kwestiami bezpieczeństwa, to w niektórych przypadkach opracowanie lub dostarczenie takich poprawek może nie być możliwe.
- Poprawki są zaprojektowane w celu rozwiązania specyficznych problemów Klienta i nie są poddawane testom regresyjnym.
- Poprawek nie można rozpowszechniać wśród podmiotów nieposiadających statusu podmiotu stowarzyszonego bez wcześniejszego uzyskania pisemnej zgody Microsoft.
- Czas dostarczenia poprawek dla wersji nieanglojęzycznych może się różnić. Ponadto może wystąpić konieczność uiszczenia dodatkowego wynagrodzenia za usługi tłumaczeniowe.
- Microsoft nie zapewnia dodatkowych funkcji, funkcjonalności, aktualizacji, ani zmian architektury produktu. Microsoft przystępuje jedynie do rozwiązywania problemów związanych z wybranym produktem, które powodują powstawanie błędów, utratę danych lub w inny sposób przyczyniają się do odejścia od udokumentowanej funkcjonalności produktu.

Wsparcie Techniczne u Klienta: W przypadku Wsparcia na poziomie Advanced i Performance dział reaktywnego wsparcia świadczy usługę w siedzibie Klienta. Dostępność tej usługi zależy od dostępności zasobów Microsoft i wiąże się z dodatkowymi opłatami za każdą wizytę u Klienta.

4.2.3 Zarządzanie świadczeniem usług

Zarządzanie Świadczeniem Usług (SDM) jest uwzględnione w usługach wsparcia technicznego, o ile nie stwierdzono inaczej w niniejszym dokumencie lub w Zamówieniu na Usługi, i zależy od usług Pakietu Podstawowego wykupionych przez Klienta. Dodatkowe usługi zarządzania świadczeniem usług zostaną dodane podczas zakupu dodatkowych usług lub rozszerzonych usług i rozwiązań.

Wsparcie na poziomie Core: usługi SDM są świadczone drogą elektroniczną lub koordynowane przez pracowników z grupy.

Wsparcie na poziomie Advanced i Performance: usługi SDM są koordynowane i inicjowane przez wyznaczonego Kierownika ds. Świadczenia Usług, zwanego też Kierownikiem Technicznym ds. Klienta (Technical Account Manager, TAM). Taka osoba może działać zdalnie lub u Klienta. Niektóre usługi mogą być również świadczone drogą cyfrową.

Wsparcie na poziomie Performance: Jeśli usługi Doradcy ds. Wsparcia Technologicznego (Support Technology Advisor, STA) są uwzględnione we Wsparciu na poziomie Performance, Klient może wybrać jeden pakiet roboczy chmury lub zabezpieczeń wymieniony w tym dokumencie.

Szczegóły dotyczące zakresu Zarządzania Świadczeniem Usług

Następujące usługi SDM są dostępne w zależności od zakupionego Pakietu Podstawowego:

Typy usług zarządzania świadczeniem usług	Pakiet		
	C	A	P
Rozpoczęcie wsparcia	✓	✓	✓
Przegląd usług wykonawczych		✓	✓
Planowanie konta Usług	✓	✓	✓
Zarządzanie programem usług	✓	✓	✓
Przegląd udanej implementacji chmury		✓	✓
Wskazówki dotyczące produktów, usług i zabezpieczeń Microsoft		✓	✓
Dodatek Zarządzanie świadczeniem usług		+	+
Zarządzanie świadczeniem usług u Klienta		+	+

✓ *— dostępne w Pakiecie Podstawowym.*

\+ *— dodatkowa usługa, którą można wykupić.*

Rozpoczęcie wsparcia:

Wsparcie na poziomie Core: dostępne na wniosek Klienta Rozpoczęcie wsparcia to wstępny przegląd usług wsparcia, które są uwzględnione w umowie dla usług wsparcia Pakietu Podstawowego, a także dodatkowych usług zakupionych przez Klienta i tych, które Klient może zakupić w przyszłości.

Wsparcie na poziomie Advanced i Performance: Rozpoczęcie wsparcia to wstępny przegląd usług wsparcia, które są uwzględnione w umowie dla usług wsparcia Pakietu Podstawowego, a także dodatkowych usług zakupionych przez Klienta i tych, które Klient może zakupić w przyszłości. Microsoft może też omówić z Klientem sposób, w jaki pracownicy Microsoft mają współpracować z zespołami Klienta, a także wstępnie wyznaczyć przedstawicieli wyższego kierownictwa odpowiedzialnych za projekt na potrzeby przyszłego planowania i przeglądów.

Przegląd usług wykonawczych: w przypadku Wsparcia na poziomie Advanced i Performance te oparte na usługach SDM przeglądy i planowanie strategiczne mają postać rozmów z przedstawicielami wyższego kierownictwa odpowiedzialnymi za projekt w zakresie priorytetów organizacji dotyczących technologii.

Planowanie konta Usług:

Wsparcie na poziomie Core: na wniosek Klienta raz na kwartał Microsoft wspólnie z Klientem przeanalizuje zakres wykorzystania planu wsparcia, udzieli porad dotyczących skutecznego korzystania z planu wsparcia, a także informacji na temat dodatkowych usług dostępnych dla Klienta.

Wsparcie na poziomie Advanced i Performance: wspólnie z Klientem Microsoft zaplanuje wykorzystanie usług uwzględnionych we wsparciu w ramach Pakietu Podstawowego, a także zidentyfikuje, zaplanuje i usprawni zakup dodatkowych usług (jeśli Klient sobie tego zażyczy).

Zarządzanie programem usług:

Wsparcie na poziomie Core: na wniosek Klienta może to obejmować przegląd planowanych i zakupionych usług, a także wsparcie podczas ustalania harmonogramu i końcowej weryfikacji gotowych usług.

Wsparcie na poziomie Advanced i Performance: zarządzanie programem umożliwia nadzorowanie usług Klienta przez Kierownika ds. Świadczenia Usług, w tym świadczenie i rozwijanie zakupionych usług proaktywnych, planowanie i ustalanie harmonogramu pracy zasobów technicznych Microsoft, monitorowanie świadczenia usług oraz końcową weryfikację gotowych usług.

Przegląd udanej implementacji chmury: klienci korzystający z usług w chmurze Microsoft z wykupionym Wsparciem na poziomie Advanced lub Performance otrzymają pomoc w zakresie wykorzystania funkcji dostępnych w usługach Microsoft, które pomogą skuteczniej zaimplementować, dostosować i osiągnąć korzyść z technologii chmury Microsoft.

Wskazówki dotyczące produktów, usług i zabezpieczeń Microsoft: klienci korzystający z usług w chmurze i oprogramowania Microsoft z wykupionym Wsparciem na poziomie Advanced lub Performance będą otrzymywać informacje o istotnych funkcjach i zmianach, które zostaną wprowadzone w produktach i usługach, a także biuletyny na temat bezpieczeństwa w technologiach Microsoft.

- **Dodatek Zarządzanie świadczeniem usług:** klienci z wykupionym Wsparciem na poziomie Advanced lub Performance mogą wykupić dodatkowe, niestandardowe zasoby SDM, aby korzystać z usług zarządzania świadczeniem usług w ramach wstępnie zdefiniowanego zakresu, a które to zasoby nie są wyraźnie wyszczególnione w tym dokumencie. Takie zasoby (pracownicy Microsoft) będą działać zdalnie lub u Klienta. Taka usługa jest też uzależniona od dostępności zasobów Microsoft.
- **Zarządzanie świadczeniem usług u Klienta:** w przypadku Klientów z wykupionym Wsparciem na poziomie Advanced lub Performance Kierownik ds. Świadczenia Usług może na prośbę Klienta 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.

Szczegóły dotyczące Doradcy ds. wsparcia technologicznego

Doradca ds. Wsparcia Technologicznego (Support Technology Advisor, STA) to wyznaczony przez Klienta doradca techniczny, który odpowiada za implementację chmury i zabezpieczeń, starając się dostosować możliwości techniczne do potrzeb biznesowych i wydajnościowych. Usługi STA są dostępne w ramach Wsparcia na poziomie Performance i mogą obejmować:

Planowanie pod kątem biznesowym: STA kieruje strategicznymi dyskusjami dotyczącymi wskazania wpływu możliwości technologicznych na wyniki i cele biznesowe, prowadzi sesje planowania, przeprowadza kontrole, aby upewnić się, że usługi w chmurze odpowiadają potrzebom Klienta.

Usługi implementacji: STA współpracuje z Klientem w celu identyfikacji głównego pakietu roboczego (chmura lub zabezpieczenia) i opracowania planu udanej implementacji, który zapewni skuteczne działanie środowiska Klienta.

Wsparcie dostosowane do potrzeb Klienta: STA przygotowuje niestandardowy plan wsparcia dla usług, który jest dostosowany do konkretnych potrzeb biznesowych Klienta. Dzięki znajomości celów i środowiska Klienta STA może zwiększyć wartość z inwestycji w technologię oraz zapewnić skuteczne kierownictwo i doradztwo, które pozwolą zrealizować cele biznesowe dotyczące chmury.

4.3 Rozszerzone usługi i rozwiązania

Oprócz usług dostępnych w ramach Pakietu Podstawowego oraz usług dodatkowych Klient może zakupić następujące rozszerzone usługi i rozwiązania. Dodatkowe usługi i rozwiązania rozszerzone mogą być dostępne za dodatkową opłatą i są zdefiniowane w Załączniku do Zamówienia na Usługi.

Usługa	Pakiet		
	C	A	P
Dedykowany Inżynier Wsparcia		+[1]	+
Szybkie Reagowanie		+	+
Usługi Niestandardowego Wsparcia		+	+
Usługa Developer Advanced		+[1]	+[1]
Usługa Developer Performance			+

Usługa	Pakiet		
	C	A	P
Wsparcie dla Mission Critical			+

+ — dodatkowa usługa, którą można wykupić.

+[1] — Dodatkowa usługa, którą można wykupić w ograniczonej ilości.

4.3.1 Dedykowany Inżynier Wsparcia

Dedykowany Inżynier Wsparcia (Designated Support Engineering, 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 bloku godzinowego godziny usługi DSE będą potrącane z łącznej puli godzin zakupionych przez Klienta w miarę ich wykorzystywania i świadczenia. Potrącenie godzinowe jest proporcjonalne do ceny katalogowej.

Wstępnie zdefiniowane oferty DSE są dostosowane do środowiska Klienta i pozwalają osiągnąć pożądane wyniki. Oferty te mogą obejmować produkty takie jak Office 365, Azure IaaS, Cybersecurity czy Dynamics 365, a także uwzględniać wstępnie zdefiniowane usługi proaktywne.

Usługi DSE skupiają się na następujących obszarach:

- Pomoc w zachowaniu dokładnej znajomości bieżących i przyszłych wymagań biznesowych Klienta oraz konfiguracji jego środowiska informatycznego w celu optymalizacji wydajności.
- Proaktywne dokumentowanie zaleceń dotyczących wykorzystania materiałów związanych z usługami wsparcia technicznego (np. przegląd możliwości wsparcia, sprawdzanie kondycji, warsztaty czy programy oceny ryzyka).
- Pomoc w zapewnieniu spójności między wdrożeniami i procesami związanymi z utrzymaniem systemów Klienta a planowanymi oraz bieżącymi implementacjami technologii Microsoft.
- Zwiększenie umiejętności technicznych i operacyjnych pracowników działu informatycznego Klienta.
- Rozwój i wdrażanie strategii zapobiegających powstawaniu incydentów i zwiększających dostępność systemów Klienta opierających się na technologii Microsoft.
  Pomoc w ustaleniu przyczyn źródłowych powtarzających się problemów i sformułowanie zaleceń w celu zapobiegnięcia powstawaniu kolejnych zakłóceń w funkcjonowaniu wybranych technologii Microsoft.

Bez względu na formę zakupu DSE Dedykowani Inżynierowie Wsparcia będą przydzielani zgodnie z ustaleniami poczynionymi między stronami podczas spotkania inicjującego. Ustalenia te zostaną udokumentowane w Planie Świadczenia Usług Klienta.

Wymagania i ograniczenia dla poszczególnych usług

- W przypadku Wsparcia na poziomie Advanced można wykupić maksymalnie 1600 godzin usługi DSE.

- Usługi DSE są dostępne w standardowych godzinach roboczych (09:00 do 17:30 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy).
- Usługi DSE obejmują określone produkty i technologie Microsoft wybrane przez Klienta i wymienione w Zamówieniu na Usługi.
- Usługi Dedykowanego Inżyniera Wsparcia są świadczone w pojedynczej, wyznaczonej lokalizacji objętej usługami wsparcia, która jest wskazana w Zamówieniu na Usługi.

4.3.2 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.

W przypadku elementów usługi Azure czasy reakcji dla udzielenia wsparcia są przedstawione w tabeli poniżej i zastępują czas reakcji określony w Pakiecie Podstawowym.

Szybkie Reagowanie	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
Krytyczny wpływ na działalność	• Kluczowy (o znaczeniu krytycznym dla działalności) proces biznesowy przestał funkcjonować i nie można kontynuować pracy. • Wymagana pomoc w ciągu 15 minut	• Odpowiedź na pierwszy telefon w czasie nie dłuższym niż 15 minut[1] • Praca w systemie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu[3] • Dostęp do doświadczonych specjalistów Microsoft[2] • Błyskawiczna eskalacja w Microsoft do zespołów ds. usług w chmurze • Powiadomienie kadry kierowniczej wyższego szczebla Microsoft, jeśli	• Odpowiednia komunikacja z kadrą kierowniczą wyższego szczebla, na wniosek Microsoft • Alokacja odpowiednich zasobów w celu zapewnienia całodobowej pomocy[3] • Szybkie powiadomienie i reakcja

Szybkie Reagowanie	Waga problemu i sytuacja	Oczekiwana reakcja Microsoft	Oczekiwana reakcja Klienta
		będzie to konieczne	

[1] Godziny robocze to najczęściej godziny od 09:00 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.

[2] Wsparcie Techniczne w zakresie usług Szybkiego Reagowania jest dostępne tylko w języku angielskim.

[3] 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 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

4.3.3 Usługi Niestandardowego Wsparcia

Usługi Niestandardowego Wsparcia: W ramach Usług Niestandardowego Wsparcia możliwe jest, w ograniczonym zakresie, zachowanie ciągłości wsparcia dla wybranej liczby produktów i odpowiadających im dodatków Service Pack, które osiągnęły koniec swojego cyklu życia, zgodnie z zasadami usług wsparcia Microsoft Enterprise dostępnymi na stronie http://support.microsoft.com/lifecycle. Takie produkty, wersje produktów lub ich dodatki Service Pack, dla których Klient zakupił Usługi Niestandardowego Wsparcia, są dostępne za dodatkową opłatą określoną w Zamówieniu na Usługi.

Wynagrodzenie za Usługi Niestandardowego Wsparcia jest ustalane w taki sposób, jakby Klient zamówił te usługi w pierwszym dniu, w którym Usługi Niestandardowego Wsparcia dla danego produktu zostały udostępnione. Przykładowo — jeśli Usługi Niestandardowego Wsparcia dla produktu SQL Server 2005 SP4 zostały udostępnione w dniu 13 kwietnia 2016 roku, ale Klient zamówił je dopiero 13 października 2016 r., to wynagrodzenie za Usługi Niestandardowego Wsparcia dla produktu SQL Server 2005 SP4 są obliczane wstecz od daty rozpoczęcia, czyli od 13 kwietnia 2016 r. Wynagrodzenie za Usługi Niestandardowego Wsparcia jest bezzwrotne i nie może być zaliczane na poczet Usługi Niestandardowego Wsparcia w wersji Essentials.

Wymagania i ograniczenia dla poszczególnych usług

- Aby korzystać z Usług Niestandardowego Wsparcia lub zamówić poprawkę, Klient musi posiadać aktywną umowę dotyczącą Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft. Jeśli umowa Klienta dla Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft wygaśnie lub zostanie wypowiedziana, wówczas Usługa Niestandardowego Wsparcia przestanie być świadczona z datą takiego wygaśnięcia bądź wypowiedzenia umowy Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft.
- Przed rozpoczęciem świadczenia przez Microsoft Usługi Niestandardowego Wsparcia, Klient musi najpierw zainstalować i uruchomić najbardziej aktualne wersje dodatków Service Pack dla zarejestrowanych produktów wymienionych w Zamówieniu na Usługi.
- Korzystanie z Usług Niestandardowego Wsparcia dla zarejestrowanych produktów i dostęp do biuletynów na temat bezpieczeństwa i aktualizacji zabezpieczeń wymaga podania przez Klienta szczegółowego planu migracji zawierającego informację na temat liczby urządzeń i wystąpień, kwartalnych punktów kontrolnych dotyczących wdrożenia i daty zakończenia migracji. Jeśli Klient nie poda planu migracji, może to skutkować brakiem dostępu do materiałów do odbioru w ramach Usług Niestandardowego Wsparcia.

- Na potrzeby Usług Niestandardowego Wsparcia, „urządzenie" oznacza dowolne wystąpienie (fizyczne lub wirtualne), na którym Klient zamierza wdrożyć aktualizację zabezpieczeń dla konkretnego produktu. Liczba urządzeń lub wystąpień powinna odpowiadać liczbie wdrożeń aktualizacji zabezpieczeń lub poprawki, a nie liczbie urządzeń fizycznych.
- Z Usług Niestandardowego Wsparcia Klient może korzystać w lokalizacjach objętych usługami wsparcia, które są wskazane w Zamówieniu na Usługi, jeśli lokalizacja objęta usługami wsparcia jest uwzględniona w całkowitej liczbie urządzeń i wystąpień.
- Usługi Niestandardowego Wsparcia dotyczą jedynie wersji angielskiej zarejestrowanych produktów, chyba że uzgodniono inaczej w formie pisemnej. Jeśli obie strony wyrażą zgodę na świadczenie usług wsparcia w języku innym niż angielski, konieczność skorzystania z usług tłumaczeniowych może wpłynąć na wydłużenie czasu zapewnienia usług wsparcia oraz wiązać się koniecznością uiszczenia dodatkowego wynagrodzenia za usługi tłumaczeniowe.
- Aktualizacje zabezpieczeń uwzględnione w opłacie za rejestrację są określane według rodzaju zakupionej Usługi Niestandardowego Wsparcia oraz zarejestrowanego produktu, zgodnie z poniższym opisem:
    - **Program Usług Niestandardowego Wsparcia w wersji Standard:** zapewnia wsparcie w odniesieniu do wszystkich produktów z okresem wsparcia kończącym się *przed* 1 stycznia 2010 r. i zawiera aktualizacje poprawek dotyczących luk w zabezpieczeniach określonych przez Microsoft Security Response Center (MSRC) jako krytyczne lub ważne.
    - **Program Usług Niestandardowego Wsparcia w wersji Standard:** zapewnia wsparcie w odniesieniu do wszystkich produktów z okresem wsparcia kończącym się *po* 1 stycznia 2010 r. i zawiera aktualizacje poprawek dotyczących luk w zabezpieczeniach określonych przez MSRC jako krytyczne. Za dodatkową opłatą Klient może uzyskać aktualizacje zabezpieczeń w odniesieniu do luk w zabezpieczeniach określonych przez MSRC jako Ważne.
    - **Program Usług Niestandardowego Wsparcia w wersji Essentials:** zapewnia możliwość zakupu poprawek dotyczących zabezpieczeń w odniesieniu do luk w zabezpieczeniach określonych przez MSRC jako krytyczne, za dodatkową opłatą dla każdej aktualizacji i każdego urządzenia. Aktualizacje zabezpieczeń oznaczone jako ważne nie są dostępne.
- Usługi Niestandardowe Wsparcia są nabywane co rok w stałych terminach programu, dostosowanych do cyklu życia Usług Niestandardowego Wsparcia. O ile nie określono inaczej, minimalny okres świadczenia Usług Niestandardowego Wsparcia wynosi trzy (3) miesiące. Co kwartał Klient może zrezygnować z Usług Niestandardowego Wsparcia, o ile na co najmniej 14 dni przed rozpoczęciem następnego okresu rozliczeniowego prześle do Microsoft stosowne powiadomienie.
- Poprawki niedotyczące zabezpieczeń (np. dotyczące problemów związanych ze strefami czasowymi lub zmianami czasu) także mogą być udostępnianie za dodatkowym wynagrodzeniem.
- Poprawki i Aktualizacje Zabezpieczeń udostępniane Klientowi przez Microsoft są przeznaczone wyłącznie do użytku wewnętrznego i można z nich korzystać w środowisku udostępnianym bezpośrednio Klientowi. Nie mogą być one przekazywane osobom trzecim.

- Klient może zwrócić się o przydzielenie dostępu do aktualizacji bezpieczeństwa i poprawek niedotyczących zabezpieczeń (jeśli są one dostępne) wyznaczonym przez siebie osobom kontaktowym. Klient zgadza się powiadamiać Microsoft o wszelkich zmianach dotyczących tych osób kontaktowych. Poprawek i aktualizacji zabezpieczeń nie wolno rozpowszechniać wśród podmiotów nieposiadających statusu podmiotu stowarzyszonego bez wcześniejszego uzyskania pisemnej zgody Microsoft.
- Usługi Niestandardowego Wsparcia nie zawierają możliwości zamówienia dodatkowych funkcji, funkcjonalności lub zmian architektonicznych, czy napraw gwarancyjnych.
- Microsoft podejmuje wszelkie uzasadnione z handlowego punktu widzenia starania w celu dostarczenia żądanych przez Klienta poprawek. Klient przyjmuje jednak do wiadomości, że w niektórych przypadkach opracowanie lub dostarczenie aktualizacji zabezpieczeń lub poprawek niedotyczących zabezpieczeń, nawet określonych jako krytyczne i ważne, może być niemożliwe.
- Jeśli Klient dokonuje zakupu Usług Niestandardowego Wsparcia bezpośrednio od Microsoft, poprawki niedotyczące zabezpieczeń i aktualizacje zabezpieczeń mogą być używane przez Klienta w odniesieniu do właściwych zarejestrowanych produktów, w tym do zarejestrowanych produktów nabytych w ramach Licencjonowania Zbiorowego Microsoft lub w ramach Umowy Licencyjnej dla Dostawcy Usług Microsoft.
- Żądania udzielenia Wsparcia Technicznego muszą być składane telefonicznie przez wyznaczone osoby kontaktowe Klienta.
- Klient może korzystać z dostępu do zasobów Microsoft niezbędnych do zastąpienia Aktualizacji Zabezpieczeń lub Poprawek niedotyczących zabezpieczeń wyłącznie w okresie obowiązywania niniejszej Umowy Usług Niestandardowego Wsparcia. Konieczna będzie ponowna rejestracja w celu odzyskania dostępu do zasobów Microsoft, w tym zastąpienie Aktualizacji Zabezpieczeń lub Poprawek niedotyczących Zabezpieczeń, które mogły zostać pobrane w okresie uczestnictwa Klienta w programie Usług Niestandardowego Wsparcia, a które zostały następnie utracone, uszkodzone lub stały się w inny sposób bezużyteczne po upływie okresu obowiązywania rejestracji.

4.3.4 Usługa Developer Support

Usługa Developer Support zapewnia dostęp do długoterminowej pomocy technicznej w oparciu o dokładną znajomość technologii chmurowych i wiedzę techniczną w trakcie całego cyklu tworzenia aplikacji. Jest ona przeznaczona dla deweloperów, którzy tworzą, wdrażają i obsługują aplikacje na platformie Microsoft.

Zadaniem Kierownika ds. Tworzenia Aplikacji (ADM), który jest główną osobą kontaktową, jest udzielanie porad dotyczących metodyki tworzenia i testowania oprogramowania oraz problemów deweloperskich związanych z korzystaniem z produktów Microsoft. Kierownik ds. Tworzenia Aplikacji korzysta z kilku zasobów w ramach Microsoft dotyczących wymagań klienta.

W ramach usługi wsparcia Klienta możliwe jest zakupienie następujących rozwiązań dla deweloperów:

Developer Advanced

Usługa Developer Advanced, dostępna w ramach Wsparcia na poziomie Advanced i Performance, zapewnia ukierunkowane rozwiązania uwzględniające określone potrzeby dotyczące aplikacji, w tym modernizację aplikacji, ocenę Internetu rzeczy (IoT), rozwiązania ALM/DevOps, szkolenia i testy. Jest

zalecanym poziomem wsparcia dla Klientów wymagających specjalistycznych porad technicznych dotyczących różnorodnych obszarów i tematów w trakcie całego cyklu tworzenia aplikacji.

Minimalny wymiar usługi obejmuje 320 godzin pracy Kierownika ds. Tworzenia Aplikacji. Drobniejsze, dostosowane do indywidualnych potrzeb opcje są ustalane na specjalne żądanie. Opcja Developer Advanced obejmuje maksymalnie 800 godzin pracy Kierownika ds. Tworzenia Aplikacji.

Developer Performance

Usługa Developer Performance dostępna w ramach Wsparcia na poziomie Performance zapewnia kompleksowe wsparcie w trakcie cyklu rozwoju aplikacji, dostarcza Klientom architekturę w chmurze, ocenę podatności na zagrożenia, rozwiązania ALM/DevOps, cykl projektowania zabezpieczeń, przegląd kodu, wydajność i monitorowanie, modernizację aplikacji, wdrożenie Internetu rzeczy (IoT), zarządzanie Internetem rzeczy, szkolenia i testy. Jest zalecanym poziomem wsparcia dla Klientów wymagających kompletnych porad technicznych o kluczowym znaczeniu dla prowadzonej działalności i kompleksowego środowiska projektowego.

Minimalny wymiar usługi Developer Performance obejmuje 800 godzin pracy Kierownika ds. Tworzenia Aplikacji. Drobniejsze, dostosowane do indywidualnych potrzeb opcje są ustalane na specjalne żądanie.

4.3.5 Wsparcie dla Mission Critical

Wsparcie dla Mission Critical: Usługa zapewnia wyższy poziom wsparcia dla określonego zestawu produktów Microsoft i Usług Online, które wchodzą 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 Usługi.

4.4 Dodatkowe postanowienia

Ujednolicone Usługi Wsparcia Microsoft podlegają następującym wymogom i założeniom:

- Wszystkie usługi będą świadczone zdalnie w lokalizacji Klienta w kraju określonym w Zamówieniu na Usługi, chyba że postanowiono inaczej na piśmie. Usługi świadczone w wyznaczonym kraju Klienta objętym usługami wsparcia zostaną opisane w Zamówieniu na Usługi.
- Wszystkie 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 i produktów Usług Online Microsoft zakupionych przez Klienta i wymienionych w Warunkach dotyczących Produktów publikowanych okresowo przez Microsoft 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 Wsparcia i Usług Konsultingowych lub wyraźnie wyłączono w portalu wsparcia online Klienta znajdującego się pod adresem http://serviceshub.microsoft.com.
- Wsparcie dla produktów w wersji wstępnej lub beta nie jest świadczone, chyba że w załączniku postanowiono inaczej.

- W przypadku niewykorzystania wszystkich zamówionych usług, w tym usług dodatkowych, w Okresie Obowiązywania odpowiedniego Zamówienia na Usługi, niewykorzystane usługi przepadają.
- 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, gdy rezygnacja lub zmiana planu nastąpiła na mniej niż 14 dni przed pierwszym dniem świadczenia usługi.
- W razie zakupienia dodatkowych usług Microsoft może wymagać włączenia opcji zarządzania świadczeniem usług w celu ułatwienia procesu ich świadczenia.
- Jeśli Klient zamówił jeden rodzaj usług i chce wymienić go na inny, może przeznaczyć odpowiednią wartość na realizację alternatywnej usługi, która jest dostępna w Pakiecie Podstawowym Klienta (o ile jest to możliwe), pod warunkiem, że zostało to uzgodnione z pracownikiem ds. świadczenia usług.
- Odpowiednią wartość incydentów dotyczących Korzyści z pakietu Software Assurance można przeliczyć i wykorzystać do zmniejszenia opłat za Pakiet Podstawowy, jak wskazano we właściwym Zamówieniu na Usługi Klienta. Klient może również przeliczyć incydenty dotyczące Korzyści z pakietu Software Assurance na usługi Dedykowanego Inżyniera Wsparcia. Po upływie 30 dni Microsoft może wystawić Klientowi faktury na kwotę równą wartości wszelkich brakujących incydentów dotyczących programu Korzyści z pakietu Software Assurance przeznaczonych przez Klienta do przekształcenia na kwalifikujące się Ujednolicone Usługi Wsparcia Microsoft zgodnie z Zamówieniem na Usługi.
- Nie wszystkie usługi dodatkowe mogą być dostępne w kraju Klienta. W celu uzyskania dokładnych informacji należy skontaktować się ze specjalistą ds. wsparcia.
- Usługi wsparcia są ograniczone do porad i wskazówek związanych z kodem źródłowym należącym do Klienta lub Microsoft.
- Klient wyraża zgodę na udostępnianie Microsoft wyłącznie takiego kodu niepochodzącego od Microsoft, który stanowi własność Klienta.
- Wsparcie nie zapewnia żadnego kodu oprócz kodu przykładowego.

- W odniesieniu do zakupionych usług mogą obowiązywać minimalne wymagania dotyczące platformy.
- Usługi mogą nie być świadczone na rzecz klientów Klienta.
- Jeśli Klient posiada Pakiet Podstawowy Wsparcia na poziomie Advanced lub Performance oraz w przypadku wizyt, które zostały wspólnie uzgodnione i nie były opłacone z góry, Microsoft wystawi Klientowi fakturę za uzasadnione ekonomicznie koszty podróży i pobytu.

W odpowiednich Załącznikach mogą zostać określone dodatkowe wymogi i założenia.

4.5 Obowiązki Klienta

Zapewnienie optymalnych korzyści z Ujednoliconych Usług Wsparcia Microsoft 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 administratora usług pomocy technicznej, który będzie odpowiedzialny za kierowanie zespołem Klienta i zarządzanie wsparciem po stronie Klienta oraz wewnętrznymi procedurami składania zgłoszeń do zespołu pomocy technicznej Microsoft.
- W zależności od posiadanego Pakietu Podstawowego, zgodnie z poniższym opisem, Klient może wyznaczyć konkretne osoby kontaktowe ds. reaktywnej pomocy technicznej, które mogą tworzyć zgłoszenia wsparcia za pośrednictwem witryny pomocy technicznej Microsoft lub telefonicznie. Administratorzy usług Klienta w chmurze mogą również przesyłać zgłoszenia wsparcia dotyczące usług w chmurze za pośrednictwem właściwych portali pomocy technicznej.
    - Wsparcie na poziomie Core — do pięciu (5) wyznaczonych osób kontaktowych
    - Wsparcie na poziomie Advanced — do dwudziestu (20) wyznaczonych osób kontaktowych
    - Wsparcie na poziomie Performance — do trzydziestu (30) wyznaczonych osób kontaktowych
- Oprócz usług administratora usług wsparcia, wyznaczonych osób kontaktowych ds. reaktywnej pomocy technicznej i upoważnionych administratorów chmury Klient może zakupić usługi dodatkowych wyznaczonych osób kontaktowych, w maksymalnej ilości zgodnie z poniższą listą w zależności od ilości dodatkowych wyznaczonych osób kontaktowych, które będą upoważnione do tworzenia zgłoszeń wsparcia w przypadku wystąpienia problemów. Usługi dodatkowych osób kontaktowych można zakupić do następujących ilościach:
    - Wsparcie na poziomie Core — do pięciu (5) dodatkowych wyznaczonych osób kontaktowych
    - Wsparcie na poziomie Advanced — do dwudziestu (20) dodatkowych wyznaczonych osób kontaktowych
    - Wsparcie na poziomie Performance — do trzydziestu (30) dodatkowych wyznaczonych osób kontaktowych
- Przesyłając zgłoszenie wsparcia, 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 posiadać wiedzę na temat produktów Microsoft objętych wsparciem 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 zakupionych usług.
- Klient zgadza się powiadamiać Microsoft o wszelkich zmianach wyznaczonych 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, wychwyceniu 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 pracowników ds. świadczenia usług o pełnienie innych obowiązków odnoszących się do zakupionej usługi.
- Korzystając z usług w chmurze jako części niniejszego wsparcia, Klient musi zakupić lub posiadać istniejącą subskrypcję lub plan taryfowy na odpowiednią usługę online.
- Posiadając Wsparcie na poziomie Advanced lub Performance, Klient wyraża zgodę na przesyłanie zleceń Usług proaktywnych oraz wszelkich niezbędnych lub stosownych danych nie później niż 60 dni przed datą wygaśnięcia właściwego Zamówienia na Usługi.
- Posiadając Wsparcie na poziomie Advanced lub Performance, Klient zgadza się zapewnić zespołowi Microsoft ds. świadczenia usług, znajdującemu się w siedzibie Klienta, dostęp do telefonu i odpowiednio szybkie łącze internetowe oraz dostęp do swoich wewnętrznych systemów i narzędzi diagnostycznych zgodnie z potrzebą.

© 2017 Microsoft Corporation. Wszelkie prawa zastrzeżone. Jakiekolwiek 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.