

Microsoft Nagyvállalati Szolgáltatások

A szolgáltatások leírása

2014.
Szeptember

Tartalomjegyzék

1	A jelen dokumentumról	1
2	Tanácsadási szolgáltatások	3
2.1	A vásárlás módja	3
2.2	Csomagok leírása	3
2.2.1	Nagyvállalati Stratégia Program	3
2.3	A Nagyvállalati Stratégia Program és a szolgáltatások leírása	4
2.3.1	A Nagyvállalati Stratégia Program szolgáltatásai	5
2.3.2	A Nagyvállalati Stratégia szolgáltatásmoduljai	5
2.4	Kizárások és korlátozások	6
2.5	Az Ön kötelezettségei	6
3	Támogatási szolgáltatások	8
3.1	A vásárlás módja	8
3.2	Csomagok leírása	8
3.2.1	Vállalati szintű csomagok	8
3.2.2	Bővített megoldások	9
3.3	A szolgáltatások leírása	9
3.3.1	Proaktív szolgáltatások	10
3.3.2	Szolgáltatásnyújtás-menedzselés	12
3.3.3	Reaktív szolgáltatások	14
3.4	Bővített szolgáltatások	16
3.4.1	Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás	16
3.4.2	Egyéni Támogatás	17
3.4.3	Kiterjesztett Gyorsjavítás-támogatás	18
3.4.4	Premier Ultimate	19
3.4.5	Harmadik Szintű Támogatás	19
3.5	Bővített megoldások	20
3.5.1	Premier Mission Critical	20
3.6	További feltételek és kikötések	20
3.7	Az Ön kötelezettségei	21
4	A dokumentum módosításai	23

1 A jelen dokumentumról

A Microsoft Nagyvállalati Szolgáltatások – A szolgáltatások leírása című dokumentum a Microsofttól az Ön által megvásárolható szakmai szolgáltatásokra vonatkozó információkat tartalmaz.

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


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

2 Tanácsadási szolgáltatások

2.1 A vásárlás módja

Tanácsadási szolgáltatások csomagként vagy egyedileg meghatározott szolgáltatásokként vásárolhatók. A megvásárolható szolgáltatások listája alább látható.

Szolgáltatás	Meghatározás
Nagyvállalati Stratégia Program	Segíti az ügyfeleket abban, hogy realizálják a Microsoft-technológiákba eszközölt beruházásaikból származó üzleti értéket, valamint hogy a Microsoft Mérnökeinek és Szolgáltatásnyújtási csapatának irányításával felgyorsítsák a technológiák befogadását

Jelölés: A  olyan elemeket jelöl, amelyek szerepelhetnek az Ön Munkamegrendelésén.

2.2 Csomagok leírása

2.2.1 Nagyvállalati Stratégia Program

A Nagyvállalati Stratégia Program csomagként (szolgáltatások kombinációjaként) vagy önálló szolgáltatásmódulokként vásárolható meg. A tartalmazott program előnyeit és moduljait „[A Nagyvállalati Stratégia Program és a szolgáltatások leírása](#)” című 2.3 szakasz ismerteti.

Csomagok

Nagyvállalati Stratégia – Csatlakozás

Elem	Tartalmazott szolgáltatások
A Microsoft Mérnöke	A Microsoft egy Mérnökének és Nagyvállalati szolgáltatásnyújtási csapatának összesen legfeljebb évi 400 órája
A Nagyvállalati Stratégia szolgáltatásmoduljai	A Nagyvállalati Stratégia „ A Nagyvállalati Stratégia szolgáltatásmoduljai ” című 2.3.2 szakaszban leírt kilenc szolgáltatásmoduljából legfeljebb három, amelyekre vonatkozóan Önnel a Szolgáltatásnyújtási Tervben állapodunk meg, és amelyeket ott dokumentálunk
A Program által kínált előnyök	Szolgáltatásnyújtási Terv Nagyvállalati Stratégia – Hálózat Nagyvállalati Stratégia – Könyvtár

Nagyvállalati Stratégia – Alaprendszer

Elem	Tartalmazott szolgáltatások
A Microsoft Mérnöke	A Microsoft egy Mérnökének és Nagyvállalati szolgáltatásnyújtási csapatának összesen legfeljebb évi 800 órája
A Nagyvállalati Stratégia szolgáltatásmoduljai	A Nagyvállalati Stratégia „ A Nagyvállalati Stratégia szolgáltatásmoduljai ” című 2.3.2 szakaszban leírt kilenc szolgáltatásmoduljának tetszőleges kombinációja, amelyre vonatkozóan Önnel a Szolgáltatásnyújtási Tervben állapodunk meg, és amelyet ott dokumentálunk

A Program által kínált előnyök	Szolgáltatásnyújtási Terv Nagyvállalati Stratégia – Hálózat Nagyvállalati Stratégia – Könyvtár
--------------------------------	--

➤ Nagyvállalati Stratégia – Portfólió

Elem	Tartalmazott szolgáltatások
A Microsoft Mérnöke	A Microsoft egy Mérnökének és Nagyvállalati szolgáltatásnyújtási csapatának összesen legfeljebb évi 1,600 órája
A Nagyvállalati Stratégia szolgáltatásmoduljai	A Nagyvállalati Stratégia „ A Nagyvállalati Stratégia szolgáltatásmoduljai ” című 2.3.2 szakaszban leírt kilenc szolgáltatásmoduljának tetszőleges kombinációja, amelyre vonatkozóan Önnel a Szolgáltatásnyújtási Tervben állapodunk meg, és amelyet ott dokumentálunk
A Program által kínált előnyök	Szolgáltatásnyújtási Terv Nagyvállalati Stratégia – Hálózat Nagyvállalati Stratégia – Könyvtár

Önálló modulok

A Nagyvállalati Stratégia „[A Nagyvállalati Stratégia szolgáltatásmoduljai](#)” című 2.3.2 szakaszban leírt szolgáltatásmoduljainak tetszőleges, az Ön igényeit kielégítő módon kiválasztott kombinációját megvásárolhatja.

Elem	Tartalmazott szolgáltatások
A Microsoft Mérnöke	A Microsoft egy Mérnökének szolgáltatásai az Ön Munkamegrendelésében meghatározott számú órában
A Nagyvállalati Stratégia szolgáltatásmoduljai	A Nagyvállalati Stratégia „ A Nagyvállalati Stratégia szolgáltatásmoduljai ” című 2.3.2 szakaszban leírt egy vagy több szolgáltatásmoduljának nyújtása az Ön Munkamegrendelésében meghatározottak szerint

2.3 A Nagyvállalati Stratégia Program és a szolgáltatások leírása

A Nagyvállalati Stratégia Programba tartoznak többek között az alábbi kezdeményezések és technológiaterületek:

- ötletadás és innováció olyan üzleti és technológiai lehetőségek meghatározására, amelyek ösztönzik a növekedést, és amelyekkel új ügyfelek nyerhetők meg
- a Mobileszközöket használó Munkaerő alkalmazásának lehetővé tétele, ideértve a mobil és közösségi együttműködést, az eszközfelügyeletet és a biztonságot
- az Adatközpont és az Adatplatform modernizálása, felhőalapú technológiák és megoldások integrálásával
- biztonsági Stratégiák és Nagyvállalati Identitáskezelés
- a Microsoft Üzleti és Ügyfélkapcsolati megoldásainak tervezése és megvalósítása

Függetlenül attól, hogy Ön a Nagyvállalati Stratégiát csomagként vagy önálló szolgáltatásokként vásárolja-e meg, a Microsoft egy Mérnöke elkészít és átad Önnek egy Szolgáltatásnyújtási Tervet, amely meghatározza a mérföldköveket és a célokat, továbbá a terv teljesítésének nyomon követésére használandó folyamatokat, adatokat és szabályokat. A Microsoft Mérnöke ezenkívül havonta állapotjelentést mutat be a terv teljesüléséről, valamint irányítja a Microsoft teljesítését kiegészítő szolgáltatásnyújtási csapatot. A Microsoft szolgáltatásnyújtási csapata

a Microsoft Szolgáltatások Üzletágtól vagy a kiválósági szolgáltatásközpontoktól tartalmazhat munkatársakat.

2.3.1 A Nagyvállalati Stratégia Program szolgáltatásai

Amikor Ön megvásárolja valamelyik fent meghatározott csomagot, akkor a megállapodás időtartama során Önnek a program a következő előnyöket biztosítja:

Nagyvállalati Stratégia – Hálózat: Kapcsolattartás a Microsoft Mérnökén keresztül az adott témának a Microsoft különböző kutatás-fejlesztési csoportjaiban dolgozó szakértőivel.

Nagyvállalati Stratégia – Könyvtár: Anyagok gazdag gyűjteménye, többek között iparági betekintések és teljesítményvizsgálatra szolgáló eszközök, nagyvállalati és technológiai architektúra, valamint referenciamodellek és -módszerek.

2.3.2 A Nagyvállalati Stratégia szolgáltatásmoduljai

A Nagyvállalati Stratégia szolgáltatásmoduljai az alábbiak:

✦ **Értéktár Workshop:** Olyan workshop, amely az üzleti és informatikai területről érkező résztvevőket végigvezeti egy olyan ötletgyűjtő és innovációs folyamaton, amelynek célja a vállalat növekedését és új ügyfelek megnyerését célzó értékes lehetőségeket megteremtő helyzetek felismerése.

✦ **A Nagyvállalati Szerződés Értékterve:** Olyan terv, amely segít meghatározni az ügyfél Microsoftba eszközölt beruházásainak üzleti értékét, ideértve többek között az ilyen beruházások megvalósításának és adaptációjának időbeli lefolyását felgyorsító javaslatok sorát is.

✦ **Projektportfólió-optimalizálás:** Olyan jelentés, amely felméri az Ön Informatikai portfólióit (ideértve a képességeket, az informatikai szolgáltatásokat és a meglévő program-/projektportfóliót is), és amely meghatározza a Microsoft-eszközök és -szolgáltatások hasznosításának lehetőségeit konkrét portfólióknak az Ön jelenlegi üzleti stratégiája keretében történő racionalizálására.

✦ **Alkalmazásportfólió-optimalizálás:** Az Ön szoftveralkalmazás-portfóliójának felmérésén, a munkaterhelés-jellemzők elemzésén és a megoldásarchitektúrán alapuló olyan jelentés, amely javaslatokat fogalmaz meg a célalkalmazások jövőbeli elosztására, ideértve a felhőben üzemeltetett alkalmazások lehetőségét is.

✦ **Nagyvállalati Biztonsági és Identitásstratégia:** Olyan stratégiai biztonsági kockázat- és információkezelés, amely a kibertámadások és az információvesztés kockázatának csökkentését segítő útmutatást, teendőket és megoldásokat határoz meg, és segíti az üzleti célokat támogató hosszú távú Identitásstratégia kialakítását.

✦ **Architektúrával kapcsolatos lehetőségek és javaslatok:** Vállalati szintű architektúra-definíciót és javaslatokat tartalmazó olyan dokumentum, amely az architektúrákra vonatkozó életképes lehetőségekkel foglalkozik, kiértékelve őket a programban elfogadott, architektúrákra vonatkozó elvek, az üzleti és informatikai szabványok és a korlátok vonatkozásában.

✦ **Mobileszközöket használó Munkaerő alkalmazásának lehetővé tétele:** Stratégiát, architektúrával kapcsolatos lehetőségeket és javaslatokat tartalmazó olyan dokumentum, amely a mobileszközöket használó alkalmazottak számára az üzleti alkalmazások elérését biztosító, a felhasználói identitást mobileszközön kezelő és az adatvédelmet biztosító architektúrát írja le.

✦ **Adatközpont modernizálása:** Adatközpont modernizálásának végrehajtására szolgáló stratégia kialakítása, infrastruktúra-architektúra meghatározása és program megtervezése, ideértve a hibrid felhő és az Infrastruktúra mint Szolgáltatás lehetőségét is.

✦ **Adatplatform modernizálása:** Egy minden méretű, minden típusú és minden forrásból származó adat kezelésére képes modern adatraktár-megoldás megvalósítására szolgáló stratégia kialakítása, információarchitektúra meghatározása, adatosztályozás és program megtervezése.

⇒ **Értéktervezés:** Olyan részletes programterv, adaptációs és módosítási terv, stratégiai mutatószámrendszer (scorecard) és irányítási terv, amely támogatja a fent (Architektúrával kapcsolatos lehetőségek és javaslatok) leírt javaslatot és tervet.

⇒ **Üzleti terv kialakítása:** A javasolt kezdeményezési tervre vonatkozó, a becsült költségek és a mérhető előnyök pénzügyi elemzésén alapuló üzletiérték-modell.

⇒ **Adaptáció és változáskezelés:** Az adaptációs és módosítási terv (ideértve a kommunikációs tervet, a készenléti/képzési terveket, valamint a támogatási terveket is) végrehajtása, valamint az adaptáció felügyelete, a jelentéskészítés és a kockázatcsökkentés az Ön egy vagy több kezdeményezésére vonatkozóan.

⇒ **Értékkezelés:** Olyan jelentés, amely a bevezetett KPI-k és a belső mérési rendszere (például kötelezettségek, stratégiai mutatószámrendszerek (scorecard), üzleti beszámolók) szerint méri és nyomon követi a kezdeményezés előrehaladását.

⇒ **Programirányítás, kockázat- és megfeleléskezelés:** A program állapotának felügyelete és az adott irányítási szerkezetnek (például operatív bizottságok és felügyeleti testületek) megfelelő jelentések készítése a hatékony döntéshozatal elősegítése érdekében a program teljes élettartama során.

2.4 Kizárások és korlátozások

Szolgáltatásnyújtásunk alapját a következő kizárások és korlátozások képezik:

- A tanácsadási szolgáltatások kizárólag Microsoft-technológiák Ön általi bevezetésére és használatára vonatkozó tanácsok és útmutatások adásából állnak.
- Az teljes mértékben Önre van bízva, hogy követi vagy figyelmen kívül hagyja-e a Microsoft tanácsait, útmutatásait és ajánlásait.
- A tanácsadási szolgáltatások nem tartalmaznak terméklicencket, azokat külön kell megvásárolni.
- A Microsoft nem szavatolja és nem garantálja azokat az eredményeket, továbbá semmilyen kijelentést nem tesz azokkal az eredményekkel kapcsolatban, amelyeket Ön a Microsoft tanácsainak, útmutatásainak, illetve ajánlásainak megfogadása, illetve követése esetén elérhet.
- A tanácsadási szolgáltatások körébe nem tartozik bele a termékek telepítése, a problémamegoldás, illetve a problémamegoldó (break-fix) támogatás, a nem-Microsoft forráskód áttekintése, valamint a fent leírt szolgáltatásokon túlmenő technikai vagy architektúrális konzultáció.
- Bármely nem-Microsoft forráskód esetében az általunk nyújtott szolgáltatások csak a bináris adatok elemzésére (például folyamatkép-kiírás vagy hálózatfigyelési nyomkövetés) terjednek ki.
- Ha megállapodtunk abban, hogy a Microsoft Mérnöke vagy szolgáltatásnyújtási csapatának munkatársai a helyszínre látogatnak, de az ilyen helyszíni látogatás nincs előre kifizetve, akkor ki fogjuk számlázni Önnek az ésszerűen felmerülő utazási és megélhetési költségeket.

2.5 Az Ön kötelezettségei

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

- az Ön képviselőinek, informatikai munkatársainak és erőforrásainak (ideértve többek között a hardvert, a szoftvert, az internetkapcsolatot és az irodaterületet) rendelkezésre állása;
- ön mindig időben megadja a szolgáltatásnyújtási csapatunk által kért pontos és teljes információt;


- hozzáférés az Ön szervezetére vonatkozó adatokhoz;
- az Ön felelősségi körébe tartozó feladatok eredményes és időben történő teljesítése;
- időben meghozott döntések és jóváhagyások az Ön felelős vezetői által;
- az Ön alkalmazottainak, illetve vállalkozóinak esetében felmerülő összes utazási költség és egyéb kiadás megtérítése.

3 Támogatási szolgáltatások

3.1 A vásárlás módja

A Premier Támogatás csomagként vagy önálló szolgáltatásként vásárolható meg; az elérhető csomagokat alább ismertetjük.

Szolgáltatás	Meghatározás
Vállalati szintű csomagok	A szolgáltatások olyan kombinációja, amely az Ön szervezetében használt összes, kereskedelmi forgalomba hozott, támogatott Microsoft-termékre támogatást nyújt. Konfigurálható és Rögzített csomagok érhetők el
Fejlesztőkre koncentráló csomagok	A Premier Támogatás Fejlesztők számára olyan fejlesztésre koncentráló támogatási lehetőség, amely az Ön munkatársait a Microsoft-platformon készített alkalmazások elkészítésében, telepítésében és támogatásában segíti
Bővített megoldás csomagok	Támogatási szolgáltatások olyan csomagja, amely a Microsoft egy konkrét termékét vagy az ügyfél egy konkrét informatikai rendszerét fedi le

Jelölés: A  olyan elemeket jelöl, amelyek szerepelhetnek az Ön Munkamegrendelésén.

3.2 Csomagok leírása

3.2.1 Vállalati szintű csomagok

A vállalati szintű csomagok lehetnek: Konfigurálható (az Ön igényeinek kielégítésére szabottak), Gyorsító (egy konkrét igény kielégítésére előre összeállított szolgáltatáscsoport), illetve Rögzített (megadott feltételekkel rendelkező előre meghatározott szolgáltatások) csomagok.

Konfigurálható csomag

Az alábbi elemekből az Ön igényeinek megfelelően testre szabott szolgáltatáscsomag.

Elem	Elérhető szolgáltatások
Proaktív szolgáltatások	A támogatási szolgáltatáscsomagba a „ Proaktív szolgáltatások ” című 3.3.1 szakaszban leírt szolgáltatások vehetők bele
Szolgáltatásnyújtás-menedzselés	Az összes csomagban benne van. A szolgáltatásnyújtási modell és a szolgáltatási szint a „ Szolgáltatásnyújtás-menedzselés ” című 3.3.2 szakaszban leírtak szerint testre szabható
Reaktív szolgáltatások	A támogatási szolgáltatáscsomagba a „ Reaktív szolgáltatások ” című 3.3.3 szakaszban leírt szolgáltatások vehetők bele
Bővített szolgáltatások	A támogatási szolgáltatáscsomagba a „ Bővített szolgáltatások ” című 3.4 szakaszban leírt további szolgáltatások vehetők bele

Gyorsító csomag

Általános támogatási igények kielégítését célzó, előre kiválasztott szolgáltatásokból álló támogatási csomag.

Elem	Elérhető szolgáltatások
Proaktív szolgáltatások	Egy Gyorsító Csomagba a „ Proaktív szolgáltatások ” című 3.3.1 szakaszban leírt szolgáltatások előre kiválasztott módon beletartoznak
Szolgáltatásnyújtás-menedzselés	Az összes csomagban benne van. A szolgáltatásnyújtási modell és a szolgáltatási szint a „ Szolgáltatásnyújtás-menedzselés ” című 3.3.2 szakaszban leírtak szerint testre szabható
Reaktív szolgáltatások	Bizonyos Gyorsító Csomagokba belevehetők a „ Reaktív szolgáltatások ” című 3.3.3 szakaszban leírt szolgáltatások
Bővített szolgáltatások	Bizonyos Gyorsító Csomagokba belevehetők a „ Bővített szolgáltatások ” című 3.4 szakaszban leírt további szolgáltatások

Rögzített csomagok

Belépési szintű, előre összeállított, egy évre szóló támogatási szolgáltatásokból álló csomag.

Premier Alap

Elem	Tartalmazott szolgáltatások
Proaktív szolgáltatások	Egy darab „ Kockázat-és Egészségiállapot-felmérési Program mint Szolgáltatás ”
Szolgáltatásnyújtás-menedzselés	Egy Alap szintű szolgáltatást tartalmaz, amelynek nyújtására a „ Szolgáltatásnyújtás-menedzselés ” című 3.3.2 szakaszban leírt Csoportos modell szerint kerül sor
Reaktív szolgáltatások	Legfeljebb 20 „ Problémamegoldási Támogatási ” óra

3.2.2 Bővített megoldások

A Bővített megoldás csomagok a Microsoft egy konkrét termékét vagy az ügyfél egy konkrét informatikai rendszerét fedik le; az elérhető szolgáltatások alább találhatók.

Elem	Leírás
Premier Mission Critical	Magasabb szintű támogatást nyújt olyan Microsoft-termékek meghatározott csoportjára, amely termékek az Ön üzletviteléhez nélkülözhetetlen üzleti megoldásában (megoldásaiban) található, és amelyeket a „ Premier Mission Critical ” című 3.5.1 szakasz határoz meg

3.3 A szolgáltatások leírása

Ez a szakasz azokat a szolgáltatásokat írja le, amelyek kombinálásával Ön összeállíthatja Premier Támogatási csomagját.

3.3.1 Proaktív szolgáltatások

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

Felmérési szolgáltatások

Az Ön infrastruktúráját vagy támogatási dokumentációját áttekintő olyan Felmérési szolgáltatások, amelyek célja továbbfejlesztési lehetőségek felderítése.

✦ **Egészségi Állapot Ellenőrzése:** A Microsoft-technológia Önnél történt megvalósításának összevetése az ajánlott gyakorlatunkkal. A Microsoft mérnöke megtervezi Önnel az Egészségi Állapot Ellenőrzését, végrehajtja a felmérést, elemzi az adatokat, végül jelentést ad át.

✦ **Kockázat- és Egészségiállapot-felmérési Program (a továbbiakban „RAP”):** A Microsoft-technológiák Önnél történt megvalósításának automatizált vizsgálata a Microsoft mérnöke által az Ön telephelyén összegyűjtött adatok segítségével. Az összegyűjtött adatokat a Microsoft elemzi, az eredményeket jelentésben foglalja össze, amit talált, és javaslatokat ad a kiigazításra.

✦ **Kockázat- és Egészségiállapot-felmérési Program mint Szolgáltatás (a továbbiakban „RAP mint Szolgáltatás”):** Az Ön Microsoft-technológiáinak megvalósításának automatizált vizsgálata távolról összegyűjtött adatok segítségével. Az összegyűjtött adatokat a Microsoft elemzi, az eredményeket jelentésben foglalja össze és javaslatokat ad a kiigazításra.

✦ **Kockázat- és Egészségiállapot-felmérési Program mint Szolgáltatás Plusz (a továbbiakban „RAP mint Szolgáltatás Plusz”):** A Microsoft-technológiák Önnél történt megvalósításának automatizált vizsgálata a Microsoft mérnöke által az Ön telephelyén összegyűjtött adatok segítségével. Az összegyűjtött adatokat a Microsoft elemzi, az eredményeket jelentésben foglalja össze, és javaslatokat ad a kiigazításra, továbbá rendszeroptimalizálási workshopot tart.

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

✦ **Biztonsági Felmérési Program:** Annak áttekintése technikai szempontból és a folyamatok szempontjából, hogy az Ön szervezete miként biztosít hozzáférést a számítástechnikai környezetéhez. A szolgáltatás eredményeképp Ön jelentést fog kapni, amelyben elemezzük a felfedezett biztonsági kockázatokat, és útmutatást adunk a biztonsági kockázatok csökkentéséhez.

Oktatási szolgáltatások

Az Oktatási szolgáltatások segítik az Ön támogatási munkatársai technikai és üzemeltetési tudásának bővítését.

✦ **Előadások:** Jellemzően olyan egynapos munkamenetek előadás vagy bemutató formájában, amelyek termékekre vonatkozó vagy támogatási témaköröket ölelnek fel, és amelyeket a Microsoft egy mérnöke tart személyesen vagy online módon.

✦ **Igény szerinti előfizetések:** Egy előfizetés a Microsoft mérnökei által kialakított workshop-könyvtárból származó online oktatási anyagok gyűjteményéhez biztosít hozzáférést. Az előfizetések értékesítése a résztvevők száma alapján történik.

✦ **Webcastok:** A Microsoft által üzemeltetett, az interneten keresztül távoli hallgatóság számára nyújtott oktatási munkamenetek. Webcastok a résztvevők száma alapján, illetve az Ön szervezete számára dedikált szolgáltatás formájában vásárolhatók, a Munkamegrendelésben meghatározottaknak megfelelően.

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

Üzemeltetési szolgáltatások

Az Üzemeltetési szolgáltatások az üzleti célok elérésének biztosítása érdekében segíti az emberekkel, a folyamatokkal és a technológiával kapcsolatos problémák és kockázatok kezelését.

⇒ **Laborgyakorlat szolgáltatások:** Ha az Ön földrajzi térségében erre lehetőség van, a Microsoft hozzáférést biztosíthat Önnek laborlétesítményekhez, hogy ezzel segítséget nyújtson Önnek a Microsoft-termékek igénybe vételével végrehajtott termékfejlesztéshez, teljesítményvizsgálathoz, teszteléshez, áttelepítéshez és prototípuskészítéshez.

⇒ **Gyorsító bevonása:** A Microsoft egy Önnel együtt dolgozó mérnökének közvetlen bevonása, hogy segítséget nyújtson a központi telepítéshez vagy áttelepítéshez. Ebbe beletartozhat a tervezés segítése, valamint az elképzelés-alátámasztás vagy a termelési munkaterhelés Microsoft-termékekkel történő kiértékelésének segítése is.

⇒ **Proaktív felügyelet:** Az Ön kiszolgálóján bekövetkező eseményeket kezelő folyamatok finomhangolására szolgáló technikai üzemeltetésfelügyeleti eszközök és ajánlások biztosítása. Ez a szolgáltatás segít Önnek elkészíteni az eseménymátrixokat, végrehajtani a nagyobb problémavizsgálatokat, valamint kialakítani egy hosszan működőképes mérnöki csapat szerkezetét.

⇒ **Proaktív Üzemeltetési programok (a továbbiakban „POP”):** Az Ön munkatársai által végrehajtott olyan vizsgálat, amely az Ön üzemeltetési folyamatait összeveti az IT Infrastructure Library (ITIL) és a Microsoft Operations Framework üzemeltetési keretrendszer (MOF) alapján általunk javasolt gyakorlattal.

⇒ **Közösen végrehajtott kiigazítás:** A Microsoft egy Önnel együtt dolgozó mérnökének közvetlen bevonása egy Felmérési szolgáltatás során talált problémák megoldásba. Az egyes feladatokat a Munkamegrendelés határozza meg napokban, a végrehajtásra pedig az Ön mérnökeivel közösen kerül sor.

⇒ Egyéni proaktív szolgáltatások

Olyan tevékenység, amelynek keretében munkatársaink az Ön irányításával a jelen dokumentumban egyébként nem szereplő szolgáltatásokat nyújtanak Önnek személyesen vagy online módon. Az ilyen tevékenységeket a ráfordított napok számával mérjük, és díjukat annak alapján állapítjuk meg.

Az Egyéni proaktív szolgáltatások a következő területekre összpontosítanak:

- Felmérési szolgáltatások
- Oktatási szolgáltatások
- Üzemeltetési szolgáltatások

⇒ Támogatási Segítség

Ahol lehetséges, a proaktív szolgáltatások Támogatás Segítség órákként értékesíthetők. Ezek az órák átválthatók a fent leírt egy vagy több proaktív szolgáltatásra a Microsoft Szolgáltatások Üzletág képviselője által megadott aktuális árfolyamon. A proaktív szolgáltatás beütemezése után annyi Támogatási Segítségnyújtás órát fogunk levonni (felkerekítve a legközelebbi egész órára) az Ön

egyenlegéből, amennyi fedezi a szolgáltatás napi díjának vagy rögzített díjának értékét. Ha Ön megrendelt valamilyenfajta Támogatási Segítségnyújtás szolgáltatást, és helyette másikat szeretne kapni, akkor a megvásárolt órákat átteheti a másik szolgáltatásra, ha erre mód van, és ha erről megállapodott a Szolgáltatásnyújtási Referensével.

3.3.2 Szolgáltatásnyújtás-menedzselés

Szolgáltatásnyújtás-menedzselés

Az összes Premier Támogatási csomagot egy Szolgáltatásnyújtási Referens (a továbbiakban „SDM”) koordinálja. Egyes földrajzi térségekben ezt a szerepkört Technikai Ügyfélreferensnek (TAM) vagy Támogatási Ügyfélreferensnek (SAM) is nevezik. Premier Támogatás Fejlesztőknek esetén a szolgáltatásnyújtási modell, a szolgáltatási szint és az Ön Microsoft-termékének terjedelme alapján finomítható az Ön szolgáltatásnyújtás-menedzselése. Ha a Munkamegrendelés ettől eltérően nem rendelkezik, a szolgáltatásnyújtási modell a Kijelölt, a szolgáltatási szint az Alap, a termék terjedelme pedig a Helyszíni Támogatás lesz.

Szolgáltatásnyújtási modell

Elem	Meghatározás
Csoportos	Távoli személyekből álló csoport hajtja végre
Kijelölt	Olyan nevesített személy nyújtja részidős alapon (a helyszínen vagy távolról), aki más Microsoft Premier Támogatási ügyfeleket is kiszolgál
Dedikált	Olyan nevesített személy nyújtja (a helyszínen vagy távolról), aki kizárólag egyetlen Microsoft Premier Támogatási ügyféllel foglalkozik

Szolgáltatási szint

Elem	Meghatározás
Alap	A következőket foglalja magában: általános koordinálás, továbbá bevezetés a szolgáltatásokba, szolgáltatásnyújtás tervezése, szolgáltatások átvizsgálása, fontos biztonsági tanácsok adása, eseménykezelés, válságkezelés
Normál	A következőket foglalja magában: az összes Alap szintű szolgáltatás, egy Kezdeti Felmérés és kiigazítástervezés
Kiterjesztett	A következőket foglalja magában: az összes Normál szintű szolgáltatás, Microsoft-termékek/Online Szolgáltatások egész élettartamon át tartó figyelése, események trendjének elemzése és tanácsadás, útmutatás folyamatokhoz

Termék terjedelme

Kiterjesztett szintű szolgáltatásnyújtás-menedzselést tartalmazó Munkamegrendelések esetén egy további lehetőség is választható. A szolgáltatásnyújtás-menedzselés testre szabható úgy, hogy az Ön létesítményében központilag telepített termékekre (Helyszíni) és/vagy a Microsoft által kezelt előfizetési szolgáltatásokra (online szolgáltatások) koncentráljon. Egy Online Engedélyezett szerződés hatálya alá tartozó konkrét online szolgáltatásokat az Ön Munkamegrendelése fogja meghatározni.

Elem	Meghatározás
Helyszíni	A Szolgáltatásnyújtás-menedzselés az Ön létesítményében központilag telepített termékekre fog koncentrálni
Online Engedélyezett	A Szolgáltatásnyújtás-menedzselés az előfizetett szolgáltatások kezelésére fog koncentrálni, és az alább felsorolt Online Engedélyezett

Elem	Meghatározás
	további szolgáltatásokat fogja nyújtani. Ez a lehetőség jelenleg a Microsoft Azure- és/vagy Office 365-előfizetések esetén érhető el

Azon ügyfelek számára, akik szolgáltatásnyújtás-menedzselést vásároltak, a következő szolgáltatások érhetők el:

Bevezetés a szolgáltatásokba: A Premier Támogatási szolgáltatások áttekintése, amely elmagyarázza, hogyan kell kiválasztani és megtervezni a proaktív szolgáltatásokat, és bemutatja, hogyan kell naplózni a segített reaktív támogatási kéréseket, továbbá hogyan lehet használni a rendelkezésre álló eszközöket.

Szolgáltatásnyújtási Terv (a továbbiakban „SDP”): Ez az Ön Premium Támogatási szolgáltatásainak alapja, amelybe beletartozik az a testreszabott szolgáltatási terv is, amelyet az Ön csapatával közösen készítünk el annak megállapítása érdekében, hogy hogyan és mikor kell szolgáltatásokat igénybe venni. A szolgáltatásnyújtás folyamán figyelemmel kísérjük és az Ön igényei alapján módosítjuk az Ön SDP-jét.

Szolgáltatásáttekintések: Folyamatosan áttekintjük az elmúlt időszak szolgáltatásait, jelentjük Önnek, mit lett végrehajtva és mi lett továbbfejlesztve, áttekintjük az Ön visszajelzéseit, és megbeszéljük Önnel, milyen teendők vagy kiigazítások végrehajtására lehet szükség. Ezek az áttekintések állhatnak szokásos állapotjelentésekből és virtuális vagy helyszíni állapotfelmérő találkozókából (ha engedélyezve van a helyszínre történő utazás). Lehetőség van a szolgáltatásáttekintés testre szabására is, de ehhez további vásárlásra lehet szükség, az Ön által megvásárolt szolgáltatásokban foglalt szolgáltatásnyújtás-menedzselés szintjétől függően. Online Engedélyezett Munkamegrendelések esetén az Ön SDM-je további információkkal is szolgál az Ön által előfizetett online szolgáltatás(ok)ra vonatkozóan, ideértve az Ön normál szolgáltatási kéréseinek állapotát, a szolgáltatási eseményeket és az általános rendelkezésre állási időt.

Kritikus biztonsági támogatási tanácsadás: Ön értesítést fog kapni a kritikus problémákra vonatkozó Microsoft Biztonsági Közleményekről. Ha Ön Kijelölt vagy Dedikált SDM-mel rendelkezik, akkor az Ön SDM-je segít felmérni ezeknek az információknak az Ön informatikai infrastruktúrájára gyakorolt hatását.

Eseménykezelés: A támogatási események felügyelete, hogy azok magas szintű támogatásnyújtás mellett időben elháruljanak. Online Engedélyezett Munkamegrendelések esetén ez kiterjed a Szolgáltatásiesemény-kezelésre is, ahol az Ön SDM-je Önnel együttműködve elkészít egy Eseményekre Adott Felügyelt Reakciók Terve (a továbbiakban „MIRP”) tervet, meghatározza az elsődleges kapcsolattartót az esemény során bekövetkező állapotfrissítések vonatkozásában, továbbá egy esemény bekövetkezése után az Esemény Utáni Áttekintéssel (a továbbiakban „PIR”) segíti a kiváltó ok elemzését.

Válságkezelés: Az SDM-ek és az Eszkálációs Referensek folyamatosan foglalkoznak a problémákkal, és folyamatosan kommunikálnak Önnel az olyan helyzetekben, amikor a probléma súlyosan érinti az Ön üzletvitelét.

Azon ügyfelek számára, akik Normál szintű szolgáltatásnyújtás-menedzselést vásároltak, a következő további szolgáltatások érhetők el:

Kezdeti Felmérés: Az Ön informatikai környezetében felmerülő szolgáltatási igények meghatározására szolgáló olyan feltáró felmérés, amelynek segítségével műveleti terv állítható össze annak érdekében, hogy az Ön informatikai üzemeltetési részlege elérje a kívánt állapotot. Online Engedélyezett Munkamegrendelések esetén az Ön SDM-je elemzi a felhasználók online szolgáltatáshoz történő csatlakoztatásához szükséges helyszíni infrastruktúrát. Az SDM továbbá az Ön munkatársaival együttműködve dokumentálja az Ön adatkapcsolatát érintő kockázatokat, és javaslatokat fogalmaz meg a kockázatok csökkentésére.

Kiigazítástervezés: A végrehajtott proaktív felmérések eredménye által felvetett továbbfejlesztést célzó tevékenységek összesítése. Ezek az eredmények a hozzájuk tartozó kiigazítással együtt továbbfejlesztési tanácsok formájában kerülnek dokumentálásra az Ön SDP-jében. A nyomon követés beütemezett szolgáltatásáttekintések által valósul meg.

➤ **Helyszíni szolgáltatásnyújtás-menedzselés:** Az SDM helyszíni látogatásokat tehet, ami további, látogatásonkénti díjfizetést tehet szükségessé. Ez a szolgáltatás a Microsoft munkatársai rendelkezésre állásának függvényében érhető el.

Azon ügyfelek számára, akik Kiterjesztett szintű szolgáltatásnyújtás-menedzselést vásároltak, a következő további szolgáltatások érhetők el:

Microsoft-termék/Online Szolgáltatások egész élettartamon át tartó figyelése: Rendszeres jelentések a Microsoft szervezetén belüli fejlesztésekről, és tájékoztatás arról, ha valamely Microsoft-termék életciklusára vagy menetrendjére vonatkozóan olyan frissítés jelenik meg, amely vonatkozhat az Ön szervezetére, illetve előnyös lehet az Ön szervezete számára. Online Engedélyezett Munkamegrendelések esetén az Ön SDM-je havonta (vagy szükség szerint) tájékoztatást ad az Ön által előfizetett online szolgáltatásokra vonatkozó szolgáltatásfrissítésekről és tervezett üzemzsinetekről.

Események trendjének elemzése és tanácsadás: Az Önnél korábban bekövetkezett események egyszeri vagy többszöri olyan áttekintése, amely a támogatott Microsoft-technológiákat érintő, nálunk naplózott, az üzletvitelre nagy hatást gyakorló események emberi, folyamat- és technológiai aspektusára koncentráll. Az áttekintés eredménye ajánlások formájában jelenik meg az emberek felkészültségére, illetve a technológiai változtatásokra, valamint az üzemeltetési tevékenységek továbbfejlesztésére vonatkozóan, mindegyik esetében azt tartva szem előtt, hogy segítse az Ön informatikai költségeinek csökkentését.

Útmutatás folyamatokhoz: Az Information Technology Infrastructure Libraryval (a továbbiakban „ITIL”), a Microsoft Operations Frameworkkel (a továbbiakban „MOF”) és/vagy az Application Lifecycle Managementtel (a továbbiakban „ALM”) kapcsolatos ajánlott gyakorlatra vonatkozó alapvető információkat biztosítunk.

Azon ügyfelek számára, akik Kiterjesztett szintű szolgáltatásnyújtás-menedzselést vásároltak és egy Online Engedélyezett termékterjedelmet választottak, a következő további szolgáltatások érhetők el:

Szolgáltatásiesemény-kezelés: Az Ön SDM-je a szolgáltatási esemény bekövetkezését megelőzően, az alatt és azt követően is segíti Önt a következő szolgáltatási anyagok szükség szerinti karbantartásával, illetve biztosításával. Az Ön SDM-je Önnel együttműködve elkészít egy Eseményekre Adott Felügyelt Reakciók Terve (a továbbiakban „MIRP”) tervet, amely a szolgáltatási problémák esetén követendő kommunikációs protokollt és kommunikációs tervet fogalmazza meg. Ez a terv tartalmazza a reakciók ütemezését, az érintetteket, valamint azokat a kapcsolattartókat, akiket szolgáltatási hiba esetén tájékoztatni kell. Az SDM Esemény Utáni Áttekintést (a továbbiakban „PIR”) is készít, amely elemzi minden olyan szolgáltatásmegszakításnak a kiváltó okát, amelyért a Microsoft a felelős; a PIR összegzi továbbá a Szolgáltatásiszint-szerződés (a továbbiakban „SLA”) hatásait is.

Szolgáltatáselőfizetés-menedzselés: Az Ön SDM-je segítséget nyújt az Ön online-szolgáltatás-előfizetéseikhez kapcsolódó problémák eszkalációjában, és választ ad a számlázási fiókkal kapcsolatos rendelkezésekre és az SLA-ban megfogalmazott jóváírási lehetőségekre vonatkozó kérdésekre.

3.3.3 Reaktív szolgáltatások

A Reaktív szolgáltatások a következő szolgáltatások kombinációját tartalmazhatják:

➤ **Problémamegoldási támogatás (a továbbiakban „PRS”):** A Microsoft-termékek használata során előforduló olyan konkrét hibajelenségeket felmutató problémák megoldásához nyújt segítséget, amelyeknél okkal feltételezhető, hogy a problémát Microsoft-termékek okozzák. A súlyosságok

meghatározását, a becsült kezdeti reakcióidőnk és a beküldésre vonatkozó követelményeket a „[Táblázat: Az eseményekre adandó válasz](#)” tartalmazza részletesen.

A PRS-ért óradíj alapon kell fizetni, amely az előre kifizetett, az Ön Munkamegrendelésében meghatározott órákból kerül levonásra. Ha azt állapítjuk meg, hogy a probléma oka programhiba, akkor nem vonjuk le a PRS-órákat. Ha egy adott problémával kapcsolatban Ön kimeríti az összes előre kifizetett óráját, akkor utólag számítjuk fel a ledolgozott óráinkat, és Önnek további PRS-órákat kell vásárolnia, mielőtt reagálnánk további eseményekre. Az Ön kérésére együttműködünk a harmadik fél szoftverszállítóval az összetett, többszállítós termék-együttműködési problémák megoldásában, de a harmadik fél a felelős saját termékének támogatásáért.

Szükség esetén minden Office 365- és Microsoft Azure-előfizetéshez biztosítunk PRS-t.

A megvásárolt PRS-órákat nem fogjuk levonni az ilyen technológiákkal kapcsolatban nyitott események vonatkozásában.

Az esemény súlyossága határozza meg a Microsofton belüli reakció szintjét és a kezdeti becsült válaszidőt, valamint az Ön teendőit. Ön a felelős azért, hogy velünk konzultálva meghatározza az esemény kezdeti súlyossági szintjét; a súlyossági szint módosítását az esemény tartama során bármikor kérheti.

Táblázat: Az eseményekre adandó válasz

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
1 súlyosság Katasztrofálisan érinti az üzletvitelt: <ul style="list-style-type: none"> • Az alapvető üzleti folyamat teljes mértékben elveszett, a munka ésszerű keretek között nem folytatható • Azonnali intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> • Első visszahívás legfeljebb egy órán belül • Munkatársaink a lehető leghamarabb kimennek az Ön telephelyére • Eszkálációs Referenst¹ rendelünk hozzá • Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában² • A probléma gyors eszközálása a Microsofton belül a termékekkel foglalkozó csapatoknak • Felsőszintű vállalatvezetőink értesítése 	<ul style="list-style-type: none"> • Az Ön felsőszintű vállalatvezetőinek értesítése • Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra)² rendelkezésre álláshoz • A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése • Kizárólag telefonon át érkező kérés
A súlyosság Súlyosan érinti az üzletvitelt: <ul style="list-style-type: none"> • A szolgáltatások jelentős mértékű elvesztése vagy minőségük jelentős romlása • Egy órán belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> • Első visszahívás legfeljebb egy órán belül • Munkatársaink szükség szerint kimennek az Ön telephelyére • Eszkálációs Referenst¹ rendelünk hozzá • Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában² • Felsőszintű vezetőink értesítése 	<ul style="list-style-type: none"> • Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra)² rendelkezésre álláshoz • A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése • A vezetőség értesítése • Kizárólag telefonon át érkező kérés

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
B súlyosság Mérsékeltén érinti az üzletvitelt: <ul style="list-style-type: none"> A szolgáltatások elviselhető mértékű elvesztése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka ésszerű, bár rosszabb keretek között, de folytatható Két munkaórán⁴ belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb két órán belül Munkavégzés csak munkaidőben^{3,4} 	<ul style="list-style-type: none"> A Microsoftnak megfelelő erőforrások biztosítása A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése négy munkaórán belül Telefonon vagy interneten át érkezhethet kérés
C súlyosság Alig érinti az üzletvitelt: <ul style="list-style-type: none"> Lényegében működőképes, a szolgáltatások kisebb romlása mellett vagy azok romlása nélkül Négy munkaórán⁴ belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> Első visszahívás legfeljebb négy órán belül Munkavégzés csak munkaidőben⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelőssére vonatkozóan Reagálás 24 órán belül Telefonon vagy interneten át érkezhethet kérés

1 Az Eszkálációs Referensek olyan személyek, akiknek az a feladatuk, hogy az esetek kezelésével, eszkalációval, erőforrások biztosításával és koordinációval a problémák azonnali megoldását segítsék.

2 Előfordulhat, hogy csökkentenünk kell a súlyossági szintet, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni ahhoz, hogy folytatni tudjuk a problémamegoldást.

3 A B súlyosságú esetek heti 7 napos, napi 24 órás kezelésére jelenleg csak Kanadában, Közép- és Dél-Amerikában, a Karib-térségben, az Egyesült Királyságban és az Egyesült Államokban van lehetőség, feltéve, hogy az ügyfél az ügyek heti 7 napos, napi 24 órás kezelését választja. A részleteket az SDM-jétől tudhatja meg.

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

☞ **Helyszíni Támogatás:** A helyszíni reaktív támogatás az Ön tartózkodási helyén nyújt segítséget Önnek. Ez a szolgáltatás a Microsofton belüli erőforrások rendelkezésre állásának függvényében érhető el, és előfordulhat, hogy további, telephely-látogatásonkénti díjfizetést tehet szükségessé.

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

☞ **Tanácsadási Szolgáltatások:** Olyan telefonos támogatás, amely rövid távon (jellemzően hat órán belül) ad támogatást informatikai szakembereknek és fejlesztőknek nem tervezett problémák esetén. A Tanácsadási Szolgáltatások olyan tanácsadást, útmutatást, kiváltóok-elemzést és tudásátadást tartalmazhatnak, amelynek célja, hogy segítsen Önnek úgy megvalósítani a Microsoft-technológiákat, hogy közben elkerülje a gyakori támogatási problémákat és csökkentse a rendszerleállások valószínűségét. A Tanácsadási Szolgáltatások az Ön Munkamegrendelésében meghatározott munkaóra-mennyiség alapján vásárolhatók meg.

3.4 Bővített szolgáltatások

Az ebben a szakaszban ismertetett elemek további díjfizetés ellenében kiegészítésként, bővítésként és módosításként érhetőek el az Ön Premier Támogatás csomagjához.

3.4.1 Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás

☞ **Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás (a továbbiakban „DSE”):** Olyan gyakorlati, megelőző segítségnyújtás, amely rendes munkaidőben vehető igénybe, és amely az Önnel kötött megállapodásban szereplő és az Ön Munkamegrendelésében felsorolt konkrét Microsoft-termékeket és -technológiákat támogatja. A DSE-szolgáltatások adott órakeretben és előre vásárolhatók meg, mi pedig az Ön órakeretéből levonjuk a felhasznált órák számát. Egy munkaindító megbeszélésen a felek megállapodnak a DSE erőforrásainak kiosztásában, hozzárendelésében és fontossági sorrendjük megállapításában, és ezeket az Ön Szolgáltatásnyújtási Tervének részeként dokumentálják.

A DSE szolgáltatások a következő fő területekre összpontosítanak:

- Segítség olyan stratégiák kifejlesztésében és megvalósításában, amelyek segítenek megelőzni a jövőbeli eseményeket és növelik az Ön azon Microsoft-technológiáinak rendszer szintű rendelkezésre állását, amelyekre a szolgáltatás kiterjed.
- Segítség az ismétlődő problémák kiváltó okának megállapításában, és ajánlások a további zavarok megelőzésére a megjelölt Microsoft-technológiákban.
- Az Ön jelenlegi és jövőbeli üzleti követelményeinek alapos megértése, továbbá informatikai környezetének konfigurálása.
- A Premier Támogatással kapcsolatos szolgáltatási anyagok (például támogathatósági áttekintések, egészségiállapot-felmérések, workshopok, kockázatelemzési programok stb.) használatára vonatkozó ajánlások proaktív dokumentálása.
- Az Ön bevezetési és üzemeltetési tevékenységeinek összhangba hozása a Microsoft-technológiák Önnél tervezett és jelenlegi megvalósításával.
- Az Ön támogatási munkatársai technikai és üzemeltetési tudásának növelése.
- Ügyfélspecifikus dokumentációk létrehozásának és karbantartásának ösztönzése és segítése az Ön környezeti konfigurációja, katasztrófa utáni helyreállítása, hálózati topológiája stb. támogatásához a megjelölt Microsoft-technológiák vonatkozásában.

3.4.2 Egyéni Támogatás

🔗 **Egyéni Támogatás:** Az Egyéni Támogatás korlátozott, folyamatos támogatást biztosít bizonyos számú olyan kiválasztott termékre és szervizcsomagra, amelyek a <http://support.microsoft.com/lifecycle> webhelyen található Microsoft Támogatási Életciklus Szabályzat meghatározása alapján elérték élettartamuk végét. Azokat a termékeket (és verziókat) és/vagy szervizcsomagokat, amelyekre Ön Egyéni Támogatást vásárolt, az Ön Munkamegrendelése sorolja fel.

Az Egyéni Támogatás díját úgy számítjuk ki, mintha Önt az Egyéni Támogatási program első napján léptették volna be (ha például az SQL Server 2000 SP4 szoftverre az Egyéni Támogatás 2013. április 10-től vált elérhetővé, de Önt csak 2014. október 13-án léptetjük be, akkor az Ön programdíját 2013. április 10-től kezdve számítjuk ki). Az Egyéni Támogatás beléptetési díja nem téríthető vissza, és nem vihető át a Standard Egyéni Támogatás és az Essentials Egyéni Támogatás között.

Szolgáltatásspecifikus előfeltételek és korlátozások:

- Önnek olyan élő Premier szerződéssel kell rendelkeznie, amely az Egyéni Támogatási szolgáltatások vagy a gyorsjavítási kérés támogatásához elegendő Problémamegoldási Támogatási órát tartalmaz. Ha lejár vagy megszűnik az Ön Premier Támogatási szerződése, akkor az Egyéni Támogatási szolgáltatás is megszűnik ugyanazzal a nappal.
- Mielőtt Ön Egyéni Támogatásban részesül, Önnek telepítenie és futtatnia kell az Ön Munkamegrendelésében felsorolt beléptetett termékek legfrissebb szervizcsomagját.
- Önnek egy támogatott termékszintre történő áttérésre vonatkozó áttelepítési (migrációs) tervet kell összeállítania és karbantartania (amely tartalmazza a dátumokat, az eszközök számát és a fontosabb mérföldköveket).
- Az Egyéni Támogatás vonatkozásában az „eszköz” bármely olyan fizikai vagy virtuális példányt jelent, amelyre az ügyfél telepíteni akarja egy adott termék egy biztonsági frissítési gyorsjavítását. Az eszközök számának a biztonsági frissítési gyorsjavítás telepítéseinek számával, nem pedig a fizikai eszközök számával kell megegyeznie.

- Az Egyéni Támogatás a beléptetett termékeknek csak az angol nyelvű verziójára vonatkozik, kivéve, ha írásban ettől eltérően állapodunk meg. Ha mindkét fél beleegyezik a nem angol nyelvű támogatásba, akkor kiterjeszthető a támogatási idő, hogy lehetőséget adjon a fordításra (amiért pedig honosítási díj számítható fel).
- Azt, hogy mely biztonsági frissítésekre vonatkozik a beléptetési díj, a megvásárolt Egyéni Támogatási szolgáltatás típusa és a beléptetett termék határozza meg az alábbiak szerint:
 - **Standard Egyéni Támogatás:** Olyan termékekre vonatkozik, amelyek támogatásának kivezetési dátuma 2010. január 1. *előtti*, és a biztonsági rést a Microsoft Security Response Center (a továbbiakban „MSRC”) „Súlyos”-nak (Critical) vagy „Fontos”-nak (Important) minősítette.
 - **Standard Egyéni Támogatás:** Olyan termékekre vonatkozik, amelyek támogatásának kivezetési dátuma 2010. január 1. *utáni*, és a biztonsági rést az MSRC „Súlyos”-nak (Critical) minősítette. Az MSRC által „Fontos”-nak (Important) minősített biztonsági résekhez további díjfizetés ellenében kérhető biztonsági frissítés.
 - **Essentials Egyéni Támogatás:** Az MSRC által „Súlyos”-nak (Critical) minősített biztonsági résekhez további, frissítésenkénti és eszközönkénti díjfizetés ellenében kérhető biztonsági frissítés. „Fontos”-nak (Important) minősített biztonsági frissítések nem érhetők el.
- További díjfizetés ellenében nem a biztonsággal kapcsolatos (például az időzónával vagy a nyári időszámítással kapcsolatos problémára vonatkozó) gyorsjavítások is elérhetőek lehetnek.
- A gyorsjavítások a Microsoft írásos hozzájárulása nélkül nem terjeszthetők harmadik fél részére.
- Az Egyéni Támogatás nem tartalmazza annak lehetőségét, hogy Ön további szolgáltatásokat, funkciókat, szerkezeti változtatásokat vagy szavatossági támogatást kérjen.
- Bár a Microsoft minden kereskedelmi szempontból ésszerű erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy reagáljon az Ön gyorsjavításokra vonatkozó igényeire, Ön tudomásul veszi, hogy lehetnek olyan esetek, amikor nem lehet frissítést vagy gyorsjavítást (ideértve a Súlyos (Critical) és a Fontos (Important) biztonsági frissítéseket is) létrehozni vagy biztosítani.
- Minden Problémamegoldási Támogatás iránti kérelmet telefonon kell eljuttatni az Ön kijelölt kapcsolattartóihoz.

3.4.3 Kiterjesztett Gyorsjavítás-támogatás

🔗 **Kiterjesztett Gyorsjavítás-támogatás:** A Kiterjesztett Gyorsjavítás-támogatás lehetőséget ad arra, hogy Ön nem a biztonsággal kapcsolatos gyorsjavításokat kérjen olyan Microsoft-szoftverekhez, amelyek a <http://support.microsoft.com/lifecycle> webhelyen meghatározott Kiterjesztett Támogatási Fázisba jutottak.

Szolgáltatásspecifikus előfeltételek és korlátozások:

- Önnek olyan élő Premier szerződéssel kell rendelkeznie, amely a gyorsjavítási kérés támogatásához elegendő Problémamegoldási Támogatási órát tartalmaz. Ha lejár vagy megszűnik az Ön Premier támogatási szerződése, akkor a Kiterjesztett Gyorsjavítás-támogatási szolgáltatás is megszűnik ugyanazzal a nappal.
- Bár a Microsoft minden kereskedelmi szempontból ésszerű erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy reagáljon az Ön nem a biztonsággal kapcsolatos gyorsjavításokra vonatkozó

igényeire, Ön tudomásul veszi, hogy lehetnek olyan esetek, amikor nem lehet gyorsjavítást létrehozni vagy biztosítani.

- A gyorsjavítások az Ön konkrét problémájának kijavítására szolgálnak, az esetlegesen előidézett új hibákat kiszűrő tesztelésükre (regressziós tesztelés) nem kerül sor.
- A gyorsjavítások a Microsoft írásos hozzájárulása nélkül nem terjeszthetők harmadik fél részére.
- Az Ön Munkamegrendelésében meghatározott beléptetett termékek nem angol verzióira vonatkozó gyorsjavítások teljesítésének ideje változhat, és honosítási díj felszámítására kerülhet sor.
- A gyorsjavítás kérésekor az Ön Munkamegrendelése alapján Problémamegoldási Támogatási óráknak kell rendelkezésre állniuk.
- További szolgáltatásokat, funkciókat, frissítéseket és szerkezeti változtatásokat nem biztosítunk. Kizárólag a beléptetett termékben lévő azon problémákkal foglalkozunk, amelyek miatt a termék összeomlott, amelyek miatt elvesztek az adatok, vagy amelyek más módon lényegesen eltérnek a termék dokumentált működésétől.

3.4.4 Premier Ultimate

Premier Ultimate: Úgy módosítja a reaktív szolgáltatások között elérhető szolgáltatásokat, hogy szükség esetén Problémamegoldási Támogatást biztosít.

Szolgáltatásspecifikus előfeltételek és korlátozások:

- A Premier Ultimate az Ön Munkamegrendelésében meghatározott számú kapcsolattartóra korlátozódik.
- Annak érdekében, hogy beléptetve maradjon a Premier Ultimate szolgáltatásba, Ön vállalja, hogy kereskedelmileg ésszerű erőfeszítéseket tesz minden, az az Ön vagy a Microsoft által kezdeményezett felmérés során felfedezett probléma kiigazítására a felmérés összesítésének elkészítését követő 30 napon belül.
- Írásbeli felmondással 60 napos felmondási határidővel, vagy amennyiben bármelyikük nem hozza helyre a problémákat, írásbeli felmondással 30 napos felmondási idővel bármelyik fél felmondhatja a Premier Ultimate szolgáltatási szerződést.
- Azok a Premier Ultimate szolgáltatást igénybe vevő ügyfeleink, akik a szolgáltatási szerződést annak lejártá előtt mondják fel, az igénybe nem vett szolgáltatásokért időarányos visszatérítésben részesülnek, kivéve, ha a felmondás oka a felfedezett problémák kiigazításának elmulasztása.

3.4.5 Harmadik Szintű Támogatás

🔗 **Harmadik Szintű Támogatás:** Közvetlen hozzáférés a Microsoft-termék(ek)hez kapcsolódó meghatározott területen vagy területeken legtapasztaltabb szakértőihez, akik reagálnak az Ön Munkamegrendelésében meghatározott Microsoft-technológiákkal kapcsolatos Problémamegoldási kéréseire.

Szolgáltatásspecifikus előfeltételek és korlátozások:

- A Harmadik Szintű Támogatás csapatának elküldött Problémamegoldási kérdések megoldásához szükség lehet normál terméktámogatási szakemberekre, de a kérdésekért elsősorban továbbra is a Harmadik Szintű Támogatás csapata vállalja a felelősséget.

- A Harmadik Szintű Támogatási órákat felhasználhatja normál Problémamegoldási Támogatási szolgáltatásokhoz, de a normál Problémamegoldási Támogatási órákat nem használhatja fel Harmadik Szintű Támogatási kérésekhez.
- A Harmadik Szintű Támogatás csapatának munkaideje és a harmadik szintű szolgáltatás piaci elérhetősége országonként eltérő. A részleteket az SDM-jétől tudhatja meg.
- Ez a szolgáltatás beléptetési díjat igényel, az Ön Problémamegoldási Támogatási óráit egészíti ki, és nem érhető el az összes piacon.

3.5 Bővített megoldások

A Bővített megoldás csomagok egy konkrét Microsoft-termékhez vagy egy konkrét ügyfél informatikai rendszeréhez nyújtanak további támogatási erőforrásokat.

3.5.1 Premier Mission Critical

Premier Mission Critical (a továbbiakban „PMC”): Magas szintű támogatást nyújt olyan Microsoft-termékek meghatározott csoportjára – az Ön Munkamegrendelésében foglaltaknak megfelelően –, amely termékek az Ön üzletviteléhez nélkülözhetetlen üzleti megoldások részét képezik. Az PMC támogatási szolgáltatások testreszabott programját nyújtja, további díjfizetés ellenében érhető el, és az Ön Munkamegrendelésének egy Melléklete határozza meg.

3.6 További feltételek és kikötések

Az összes Premier Szolgáltatás nyújtásának alapját a következő előfeltételek és vélelmek képezik:

- Előfordulhat, hogy kérésünkre Önnek problémameghatározó és -megoldó lépéseket kell tennie. Ilyen lehet a hálózati nyomkövetés, az előforduló hibaüzenetek rögzítése, a konfigurációs adatok összegyűjtése, a termék konfigurációjának módosítása, a szoftverek új verzióinak telepítése, új összetevők telepítése, illetve a folyamatok módosítása.
- Ön a felelős adatainak biztonsági mentéséért és a súlyos hibák következtében elveszett vagy módosult fájljainak helyreállításáért. Ugyancsak Ön a felelős az Ön szoftvereinek és adatainak integritását és biztonságát biztosító eljárások bevezetéséért.
- Minden szolgáltatás nyújtására távolról kerül sor az Ön Munkamegrendelésében megnevezett országbeli telephelyei számára, kivéve, ha írásban másként állapodunk meg. Ha egynél több országban határoz meg telephelyeket, akkor az Ön számára a szolgáltatásokat egy Önhöz hozzárendelt Globális Szolgáltatásnyújtási Referens, valamint – esetenként – az egyes globális szolgáltatási helyeken dolgozó Terméktámogatási tanácsadók fogják nyújtani. Azt, hogy az Ön által megjelölt egyes globális támogatási helyeken milyen szolgáltatásokban fog részesülni, a Munkamegrendelés határozza meg.
- Ha megállapodtunk a helyszíni látogatásban, és az nincs előre kifizetve, akkor mi ki fogjuk számlázni Önnek az ésszerűen felmerülő utazási és megélhetési költségeket, vagy – az Ön kérésére – levonjuk az e költségeknek megfelelő összegű Problémamegoldási Támogatási órákat.
- Az összes szolgáltatás nyújtására a Microsoft Szolgáltatások Üzletág szolgáltatásnyújtási telephelyén használt beszélt nyelven vagy angolul kerül sor, kivéve, ha írásban ettől eltérően állapodunk meg.
- A Microsoft által a <http://microsoft.com/licensing/contracts> webhelyen (vagy az ennek helyébe lépő, a Microsoft által megjelölt webhelyen) időről időre közzétett Terméklistán meghatározott, kereskedelmi forgalomba hozott és általánosan elérhető Microsoft-termékek összes verziójára támogatást nyújtunk, kivéve, ha a Munkamegrendelés vagy „A szolgáltatások leírása” című jelen dokumentum egy Melléklete másként rendelkezik, illetve ha konkrétan ki van zárva

a <http://premier.microsoft.com> címen található Microsoft Premier Online webhelyen. Nem a biztonsággal kapcsolatos gyorsjavítási támogatás nem érhető el az olyan Microsoft-termékek esetén, amelyek a <http://support.microsoft.com/lifecycle> webhelyen meghatározott Kiterjesztett Támogatási Fázisba jutottak, kivéve azt az esetet, ha Ön az ilyen támogatást „A szolgáltatások leírása” című jelen dokumentumban foglaltaknak megfelelően Kiterjesztett Gyorsjavítás-támogatásként vagy az Ön Munkamegrendelésének valamelyik mellékletében megvásárolta.

- Kibocsátás előtti és bétatermékekre nincs támogatás, kivéve, ha egy csatolt Melléklet ettől eltérően rendelkezik.
- Minden szolgáltatás, ideértve egy Munkamegrendelés tartama alatt megvásárolt további szolgáltatásokat is, elveszik, ha nem veszik igénybe az adott Munkamegrendelés tartama alatt.
- Ha Ön megrendelt valamilyenfajta szolgáltatást, és most másik fajtát szeretne kapni helyette, akkor ugyanolyan értékben igénybe veheti a másik szolgáltatást, ha az elérhető, és ha erről megállapodott az SDM-jével.
- A szolgáltatások ütemezése az erőforrások rendelkezésre állásától függ, a workshopok pedig lemondhatók, ha a workshopra jelentkezők száma nem éri el a minimális regisztrációs szintet.
- Az Ön kérésére távoli csatlakozással is elérhetjük az Ön rendszerét a problémák elemzése érdekében. Munkatársaink csak azokat a rendszereket érik el, amelyekhez Ön engedélyezte számukra a hozzáférést. A távoli csatlakozással nyújtott segítséghez Önnek biztosítania kell számunkra a megfelelő hozzáférést és a szükséges berendezést.
- Ha Ön lemond egy korábban beütemezett szolgáltatást, akkor a Microsoftnak jogában áll akár a szolgáltatás árának 100 százalékát kitevő lemondási díjat is levonni, ha a lemondásra vagy átütemezésre a szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja előtt kevesebb mint 14 nappal kerül sor.
- Amikor támogatási csomagját további szolgáltatásokkal egészíti ki vásárlással vagy azzal, hogy Frissítési Garancia Előny eseményeket vagy MSDN Technikai Támogatási eseményeket vált át, megkövetelhetjük, hogy a szolgáltatás nyújtásának segítéséhez megfelelő szintű szolgáltatásnyújtás-menedzselést is vásároljon.
- Frissítési Garancia Előny események és az MSDN Technikai Támogatási események csak Problémamegoldási Támogatási órákra vagy Harmadik Szintű Támogatásra válthatók át. Az Ön földrajzi térségében további szolgáltatások lehetnek elérhetők; ezzel kapcsolatban érdeklődjön SDM-jénél.
- A Támogatási szolgáltatások az Ön vagy a Microsoft tulajdonában álló kóddal kapcsolatos tanácsokra és útmutatásokra korlátozódnak.
- Ön vállalja, hogy kizárólag olyan nem-Microsoft kódhoz biztosít számunkra hozzáférést, amelynek Ön a tulajdonosa.
- A Támogatás a mintakódon kívül semmiféle kódot nem biztosít.

A megfelelő Mellékletek további előfeltételeket és feltételeket tartalmazhatnak.

3.7 Az Ön kötelezettségei

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

- A Munkamegrendelésben Ön megjelölhet nevesített kapcsolattartókat, amelyek egyike lesz az Ügyféloldali Terméktámogatási Kapcsolattartó (a továbbiakban „CSM”). A CSM

felelős az Ön csapatának vezetéséért és az Ön összes támogatási tevékenységének és a részünkre támogatási szolgáltatási kéréseket küldő belső folyamatainak felügyeletéért. Mindegyik kapcsolattartó egyedi ügyfélszámot kap, amellyel elérheti a Microsoft Premier Online webhelyet, támogatási problémákat küldhet be, valamint kapcsolatba léphet az Ön Microsoft szolgáltatásnyújtási csapatával. A nevesített kapcsolattartókon felül Ön még kétféle csoport-kapcsolattartót is megadhat az alábbiak szerint:

- Az egyikfajta kapcsolattartó olyan megosztott ügyfél-azonosítót kap, amelynek segítségével el tudja érni a Microsoft Premier Online webhelyet és támogatási kéréseket tud benyújtani.
 - A másikkfajta kapcsolattartó olyan megosztott ügyfél-azonosítót kap, amelynek segítségével csak információkhoz tud hozzájutni a Microsoft Premier Online webhelyről.
- Ön vállalja, hogy az Ön által megvásárolt szolgáltatási szint alapján együttműködik velünk a szolgáltatások kihasználásának megtervezésében.
 - Ön a megfelelő Munkamegrendelés lejáratának dátuma előtt legalább 60 nappal proaktív szolgáltatásokra vonatkozó kérést küld el az összes szükséges/alkalmazandó adattal együtt.
 - Ön vállalja, hogy – amikor csak lehetséges – válaszol az ügyfelek elégedettségét kutató mindazon felmérésekre, amelyeket mi a szolgáltatásokat illetően időnként eljuttatunk Önhöz.
 - Ön vállalja, hogy az Ön belső rendszerihez és diagnosztikai eszközeihez való hozzáférése túl megfelelő telefonos és szélessávú internetes kapcsolatot is biztosít szolgáltatásnyújtási csapatunknak (amikor annak az Ön telephelyén kell munkát végeznie).
 - Ön köteles megtéríteni az Ön alkalmazottainak, illetve vállalkozóinak esetében felmerülő összes utazási költséget és egyéb kiadást.

4 A dokumentum módosításai

Az elmúlt 12 hónapban a következő érdemi kiegészítések, módosítások és törlések történtek:

2014. szeptember

Kiegészítések:

- 2.3.2: Modules
 - Mobile Workforce Enablement
 - Data Center Modernization
 - Data Platform Modernization
- 2.4: Onsite visits information
- 3.1: Kiegészült a Fejlesztőkre koncentráló csomagokkal
- 3.2.1: Accelerate package
- 3.3.1: A Gyorsító bevonása mint Üzemeltetési szolgáltatás
- 3.3.2: Online Engedélyezett Szolgáltatásnyújtás-menedzselés
- 3.3.3: Szükség esetén Problémamegoldási Támogatás online szolgáltatásokhoz

Módosítások:

- 2.0: Enterprise Architect renamed Microsoft Architect
- 2.3.2: Module description updates
- 3.3.1: Folyamat-továbbfejlesztési és Stabilizálási szolgáltatások kombinálása Üzemeltetési szolgáltatásokká
- 3.3.1: Frissültek az egyéni proaktív szolgáltatások, hogy kihasználják az üzemeltetési szolgáltatások adta lehetőségeket
- 3.3.2: A „Proaktív Szolgáltatáseseidékességi Áttekintés” új elnevezése „Kezdeti Felmérés”
- 3.4.4: Módosult a Premier Ultimate meghatározása
- 3.6: A További feltételek és kikötések kiegészültek a forráskódra vonatkozó feltételekkel
- 3.6: Az MSDN Technikai Támogatási események potenciális forrásai lehetnek az átváltásnak

Törlések:

- 3.2.2: Premier Support for Azure (most az Online Engedélyezett SDM része)
- 3.4.4: A Premier Támogatás Fejlesztőknek most szolgáltatáscsomagként lett meghatározva
- 3.5.2: Premier Azure Gyors Válasz

2014. július

Kiegészítések:

- 3.3.1: Kockázat-és Egészségiállapot-felmérési mint Szolgáltatás Plusz

- 3.3.1: Offline Felmérés

Módosítások:

- 3.2.1: A Premier Alap definíciójában a „20 Problémamegoldási támogatási óra” kiegészült a „legfeljebb” előtaggal
- 3.3.1: A Proaktív felügyelet a Felmérési szolgáltatásokból átkerült a Folyamat-továbbfejlesztési szolgáltatásokba (a 3.3.1 szakaszon belül mindenhol)
- 3.3.2: A Szolgáltatásnyújtás-menedzselés definícióját kiegészítettük a „vagy a Támogatási Ügyfélreferens (SAM)” szövegrésszel
- 3.4.2: Az Ügyféltámogatással kapcsolatos előfeltételek és vélelmek közé bevettünk az áttelepítési (migrációs) terv benyújtására és frissítésére vonatkozó követelményt is: „Önnek egy támogatott termékszintre történő áttérésre vonatkozó áttelepítési (migrációs) tervet kell összeállítania és karbantartania (amely tartalmazza a dátumokat, az eszközök számát és a fontosabb mérföldköveket)”
- 3.5.2: A „Premier Support for Windows Azure” új elnevezése „Premier Support for Azure”, a „felhőalapú fejlesztési programcsomag”-ból pedig eltávolítottuk a példatermékek felsorolását
- 3.6: „A szolgáltatások ütemezése az erőforrások rendelkezésre állásától függ” szövegrészt kiegészítettük a következővel: „a workshopok pedig lemondhatók, ha a workshopra jelentkezők száma nem éri el a minimális regisztrációs szintet”
- 3.6: A felmondási szabályzatban a 30 napos felmondási idő (az USA-n kívül) 14 naposra módosult

Törlések:

- Helyreállítás-végrehajtó szolgáltatások (korábban: 3.3.1 szakasz)

2013. október

Módosítások:

- 2.3.2: A Nagyvállalati Szerződés Értékterv új neve: Technológiai Értékterv

Törlések:

- Nagyvállalati Stratégia – Fórum (korábban: 2.21 szakasz és 2.31 szakasz)
- Nagyvállalati összefoglalók (korábban: 2.21 szakasz és 2.31 szakasz)

© 2013 Microsoft Corporation. Minden jog fenntartva. Ezeknek az anyagoknak bármilyen felhasználása és terjesztése a Microsoft Corp. Vállalat kifejezett engedélye nélkül szigorúan tilos.

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

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