

# Microsoft Nagyvállalati Szolgáltatások

A szolgáltatások leírása

2017. január

# Tartalomjegyzék

1	A jelen dokumentumról .....	3
2	Microsoft Szakmai Szolgáltatások .....	4
2.1	Tervezési szolgáltatások .....	4
2.2	Megvalósítási szolgáltatások .....	4
2.3	Karbantartási szolgáltatások .....	4
2.4	Optimalizálási szolgáltatások .....	4
2.5	Oktatási szolgáltatások .....	4
3	Vállalati szintű szolgáltatások .....	6
3.1	A vásárlás módja .....	6
3.2	Tervezési szolgáltatások .....	6
3.3	Optimalizálási szolgáltatások .....	8
4	Tanácsadási szolgáltatások .....	10
4.1	A vásárlás módja .....	10
4.2	Egyéni tanácsadási szolgáltatások .....	10
4.3	Csomagba foglalt tanácsadási szolgáltatások .....	11
4.4	A szolgáltatások leírása .....	11
4.4.1	Tervezési szolgáltatások .....	11
4.4.2	Megvalósítási szolgáltatások .....	12
4.5	Kizárások és korlátozások .....	13
4.6	Az Ön kötelezettségei .....	13
5	Támogatási szolgáltatások .....	14
5.1	A vásárlás módja .....	14
5.2	Csomagok leírása .....	14
5.2.1	Vállalati szintű csomagok .....	14
5.2.2	Bővített megoldások .....	15
5.3	A szolgáltatások leírása .....	16
5.3.1	Proaktív szolgáltatások .....	16
5.3.2	Szolgáltatásnyújtás–menedzselés .....	19
5.3.3	Reaktív szolgáltatások .....	22
5.4	Bővített szolgáltatások .....	24

5.4.1 Gyorsító csomagok .....	25
5.4.2 Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás .....	25
5.4.3 Egyéni Támogatás .....	26
5.4.4 Kiterjesztett Gyorsjavítás-támogatás .....	29
5.4.5 Premier Ultimate .....	29
5.4.6 Harmadik Szintű Támogatás .....	30
5.5 Bővített megoldások .....	31
5.5.1 Premier Mission Critical.....	31
5.6 Partnerekre koncentráló megoldások.....	31
5.7 Globális támogatási megoldások .....	31
5.8 További feltételek és kikötések.....	33
5.9 Az Ön kötelezettségei.....	35
6 A dokumentum módosításai .....	37

# 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 (a továbbiakban „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 szeretné tudni, hogy az Ön tartózkodási helyén mely szolgáltatások vásárolhatók meg, vegye fel a kapcsolatot a Microsoft Szolgáltatások Üzletág (Microsoft Services) képviselőjével. Az elérhető szolgáltatások köre módosulhat.

## 2 Microsoft Szakmai Szolgáltatások

A Microsoft Szakmai Szolgáltatások segítik abban, hogy technológiai beruházásaiból Ön a lehető legnagyobb üzleti értéket hozza ki. Ezek a szolgáltatások a technológia élettartamának tervezési, megvalósítási, karbantartási és optimalizálási szakaszában is elérhetőek, és adatokat, mobileszközökre kialakított megoldásokat, hatékonyságot és számítási megoldásokat adnak az Ön helyszíni, felhőalapú és hibrid informatikai infrastruktúrájához. A Microsoft a következő kategóriákban nyújt proaktív szolgáltatásokat:

### 2.1 Tervezési szolgáltatások

A tervezési szolgáltatásokkal felmérhetők és áttekinthetők az Ön jelenlegi adatai, infrastruktúrája, alkalmazása és biztonsági környezete; ezek a szolgáltatások így segítik az Ön által elvárt eredményekhez igazodó kiigazítást, frissítést, áttelepítést, áttérést, rendszerbe állítást vagy megoldásmegvalósítást.

### 2.2 Megvalósítási szolgáltatások

A megvalósítási szolgáltatások technikai és projektvezetési szakértelemmel gyorsítják a Microsoft–technológiákat használó megoldások megtervezését, bevezetését, áttelepítését, frissítését, megvalósítását, illetve az ezekre való áttérést.

### 2.3 Karbantartási szolgáltatások

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

### 2.4 Optimalizálási szolgáltatások

Az optimalizálási szolgáltatások az ügyfél technológiai beruházásának optimális kihasználására koncentrálnak. Ezek közé a szolgáltatások közé tartozhatnak a következők: a felhőalapú szolgáltatások távoli felügyelete, a Microsoft–termékek képességei végfelhasználók által történő adaptálásának optimalizálása, valamint a robusztus biztonsági és identitásállapot biztosítása.

### 2.5 Oktatási szolgáltatások

Az oktatási szolgáltatások olyan képzést nyújtanak, amelyek helyszíni, online vagy szükség szerinti útmutatásokon keresztül bővítik az Ön támogatási munkatársainak technikai és üzemeltetési tudását.




## 3 Vállalati szintű szolgáltatások

Az egész vállalatra kiterjedő tervezési és optimalizálási szolgáltatások az Ön Tanácsadási megállapodásán keresztül vagy az Ön Támogatási csomagjának részeként nyújthatók.


### 3.1 A vásárlás módja


Az alábbi szakasz azokat a vállalati szintű szolgáltatásokat sorolja fel, amelyek a Nagyvállalati Szolgáltatások – Munkamegrendelés keretében vásárolhatók meg:

A szolgáltatás megvásárlásának típusa	Vásárlási modell
Tanácsadási szolgáltatások	A Nagyvállalati Szolgáltatások – Munkamegrendelés vagy – bizonyos esetekben – egy Munkaleírás (a továbbiakban „SOW”) segítségével vásárolhatók meg.
Támogatási szolgáltatások	Új Támogatási megállapodás részeként vagy további díjért egy meglévő Támogatási megállapodás keretében vásárolhatók meg a Nagyvállalati Szolgáltatások – Munkamegrendelés alapján. Bizonyos esetekben a szolgáltatások az Ön Munkamegrendelésének Mellékletben határozhatók meg részletesebben.

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

### 3.2 Tervezési szolgáltatások

 **Megoldástervezés:** Olyan strukturált megállapodások, amelyek segítik és végigvezetik Önt a Microsoft–technológiák megvalósítási tervezésén azok helyszíni, felhőalapú és hibrid környezetekbeli bevezetése során. Ezek a szolgáltatások tartalmazhatják továbbá az Ön Microsoft–technológiai kialakításának, biztonságának, informatikai üzemeltetésének vagy változáskezelésének felmérését, hogy ezzel segítsenek megtervezni az Ön technikai megoldásának megvalósítását az Ön által elvárt eredmény elérése érdekében. A szolgáltatás befejezésekor Ön technikai felmérést és a megoldás megvalósítására vonatkozó tervet tartalmazó jelentést kaphat.

 **Fejlesztőeszköz–telepítéstervezési szolgáltatások (a továbbiakban „DTDPS”):** A szervezetekben a Visual Studio hatékony bevezetésének megtervezését segítik.

Ezek a megállapodások segíthetnek a Visual Studio adaptálására vonatkozó beüzemelési tervet és stratégiákat kialakítani.

⇒ **Azure fejlesztőeszköz–telepítéstervezési szolgáltatások nyilvános felhőhöz (a továbbiakban „AZDPS”)**: Képzést, bemutatókat és bevezetéstervezést magukban foglaló többnapos programok. Az Azure-tárterület-megoldások aktiválására, az alkalmazások Microsoft Azure–Infrastruktúra–szolgáltatásokba történő áttelepítésére, a nagyvállalati mobilitás megvalósítására, a Microsoft Operations Management Suite megvalósítására vagy a Microsoft Azure–beli virtuális gépekre vonatkozó fejlesztési és tesztforgatókönyvek megvalósítására koncentrálnak.

⇒ **Fejlesztőeszköz–telepítéstervezési szolgáltatások asztali számítógépekre (a továbbiakban „DDPS”)**: Olyan bevezetéstervezési szolgáltatások, amelyek az Office 365, az Office vagy a Windows bevezetésére koncentráló tervezőeszközök és előre meghatározott tevékenységek széles skáláját kínálják.

⇒ **Fejlesztőeszköz–telepítéstervezési szolgáltatások Dynamics termékekhez (a továbbiakban „DYDPS”)**: A Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management – ügyfélkapcsolat-kezelés) és a Dynamics CRM Online bevezetésére vagy az ezekre történő frissítésre, illetve a Microsoft Dynamics AX termékkel létrehozott ERP– (Enterprise Resource Planning – vállalati erőforrás–tervezési) megoldás bevezetésére vonatkozó tervezési szolgáltatások.

⇒ **Fejlesztőeszköz–telepítéstervezési szolgáltatások Skype Vállalati verzióhoz és Exchange–hez (a továbbiakban „S&EDPS”)**: A szervezetekben a Skype Vállalati verzió vagy az Exchange bevezetésének megtervezését segítik; ezek a szolgáltatások architekturális és üzemeltetési szempontból segítik a Microsoft Skype Vállalati verzió, illetve a Microsoft Exchange bevezetésének megtervezését.

⇒ **Fejlesztőeszköz–telepítéstervezési szolgáltatások magánfelhők felügyeletére és virtualizáláshoz (a továbbiakban „PVDPS”)**: A Systems Center, a Windows Server és a Hyper–V hatékony bevezetésének megtervezését segítik. Ezek a megállapodások a frissítésekre, az áttelepítésekre, a felügyeleti és virtualizációs bevezetések felgyorsítására, valamint az egységes eszközkezelés megvalósítására vonatkozó tervezési szolgáltatások széles skáláját kínálják.

⇒ **Fejlesztőeszköz–telepítéstervezési szolgáltatások az SQL Serverhez (a továbbiakban „SSDPS”)**: Ezek a szolgáltatások olyan többnapos programok keretében érhetőek el, amelyek olyan tevékenységekre koncentrálnak, mint az SQL Serverre való frissítés, az SQL Server Business Intelligence bevezetése, valamint az áttérés az SQL Serverre.

⇒ **Fejlesztőeszköz–telepítéstervezési szolgáltatások a SharePointhez (a továbbiakban „SDPS”)**: Ezek a szolgáltatások a SharePoint és a SharePoint Online bevezetésének megtervezésére szolgáló megállapodások nyújtására



koncentrálunk, és tartalmazhatnak Office 365 FastTrack-tervezést, Project and Portfolio Management (a továbbiakban „PPM”) –megoldás-tervezést, valamint SharePoint-bevezetés-tervezést.

⇒ **Mérnöki Szolgáltatások:** Az online szolgáltatások Ön általi adaptációjának olyan kiértékelése, amely útmutatást, tervezést és kiigazítást biztosít, továbbá még jobban hozzáigazítja az Ön csapatait és környezetét az architektúrák bevált gyakorlataihoz.

⇒ **Elképzelés-alátámasztás:** Olyan, bizonyítékot szolgáltató tevékenység, amelynek alapján az ügyfél ki tudja értékelni a javasolt technikai megoldások megvalósíthatóságát. A bizonyíték formája lehet működő prototípus, dokumentum és terv, de a bizonyíték általában nem termelésre kész szolgáltatási anyag.

### 3.3 Optimalizálási szolgáltatások

⇒ **Adaptációs Szolgáltatások:** Az adaptációs támogatási szolgáltatások olyan szolgáltatáscsomagot nyújtanak, amely segíti Önt abban, hogy felmérje szervezete képességét az Ön által vásárolt Microsoft-technológiához kapcsolódó változások módosítására, figyelemmel kísérésére és optimalizálására. Az adaptációs szolgáltatások a következők egyikét vagy egy csoportját tartalmazhatják:

**Adaptációs Forгатókönyv Workshop:** Olyan kétnapos távoli vagy helyszíni workshop, amely egy konkrét online-szolgáltatási munkaterheléshez történő egyre nagyobb mértékű adaptáció bevált gyakorlatát mutatja be. Workshopok a résztvevők száma alapján (nyitott), illetve az Ön szervezete számára dedikált szolgáltatás formájában (zárt) érhetőek el, a Munkamegrendelésben meghatározottaknak megfelelően. A workshopokról felvételt készíteni kizárólag a Microsoft írásbeli, kifejezett engedélyével szabad.

**Adaptációs Diagnosztika:** A szervezeti felkészültség olyan felmérése, amely a meglévő változáskezelési képesség érettségének mértékét adja meg. E háromnapos, távoli szervezetifelkészültség-felmérés eredménye a képességre vonatkozó Érettségi Jelentés, valamint a továbbfejlődésre vonatkozó ajánlások.

**Bővített Használatfigyelés:** Keretrendszert, megközelítést és fő mutatókat biztosít az aktuális használati állapot megállapításához és a javítandó területek megkereséséhez az adaptáció elősegítése és figyelemmel kísérése, továbbá annak érdekében, hogy mindezek eredményeképp még több értéket teremtsenek a Microsoft felhőalapú szolgáltatásai.

**Adaptációs Értéktervezés, Üzleti Eredmény Stratégiai Mutatószámrendszere (Scorecard) és Bővített Használatfigyelés:** Segítséget nyújt a Microsoft online szolgáltatásainak adaptációjából származó üzleti előnyök meghatározásában, továbbá negyedéves stratégiai mutatószámrendszer és a havi áttekintésekhez használt használati irányítópultok segítségével méri az üzleti előnyöket.

**Örökzöld Készültség:** Az online szolgáltatások küszöbön álló változásainak havi áttekintése, továbbá az adaptáció ezekhez történő hozzáigazítására és optimalizálására, valamint a változásra való felkészülésre vonatkozó terv.

➤ **Informatikai szolgáltatások kezelése:** Olyan szolgáltatáscsomag, amelynek segítségével korábbi informatikai környezetét modern szolgáltatáskezelési megközelítésekkel úgy alakíthatja át, hogy az lehetővé tegye az innovációt, a rugalmasságot, a minőség javítását és az üzemeltetési költség csökkentését. A modern informatikaiszolgáltatás-kezelő szolgáltatások távoli vagy helyszíni munkameneteken vagy workshopokon keresztül nyújthatók, hogy elősegítsék az Ön felügyeleti, eseménykezelési vagy segítségnyújtási folyamatainak optimalizálását annak érdekében, hogy azok kezelni tudják a felhőalapú szolgáltatások dinamikáját, amikor egy alkalmazást vagy szolgáltatást a felhőbe helyez át.

➤ **Biztonsági Szolgáltatások:** A Microsoft biztonságimegoldás-portfóliója négy területre koncentrál: felhőalapú biztonság és identitás, mobilitás, bővített információvédelem és biztonságos infrastruktúra. A biztonsági szolgáltatások segítségével az ügyfelek megérthetik, hogyan tudják fejleszteni és megvédeni informatikai infrastruktúrájukat, alkalmazásaikat és adataikat a belső és külső veszélyektől.

## 4 Tanácsadási szolgáltatások

A tanácsadási szolgáltatások olyan projektalapú megállapodások, amelyek az ügyfelek által az informatikai beruházásokból kinyerhető értéket megnövelő megoldások tervezéséhez, megvalósításához és adaptálásához kapcsolódó szolgáltatásokat nyújtanak. Ezek közé a szolgáltatások közé tartoznak a Microsoft-termékeken és –technológiákon alapuló, digitális stratégiákon átnyúló, architekturális, tervezési, frissítési, áttelepítési, áttérési, bevezetési, alkalmazásfejlesztési és adatbetekintési megoldások.

### 4.1 A vásárlás módja

Tanácsadási szolgáltatások projektalapú, meghatározott körre kiterjedő, egyéni megállapodásokként vagy előre meghatározott körre kiterjedő, csomagba foglalt szolgáltatásokként érhetők el az alábbiak szerint:

Szolgáltatás	Meghatározás
Egyéni tanácsadási szolgáltatások	Egyéni megállapodás egyedi megoldásokra vonatkozó, ügyfélspecifikusan meghatározott körre kiterjedő szolgáltatásokkal, ütemezéssel és/vagy mérőföldkövekkel.
Csomagba foglalt tanácsadási szolgáltatások	Előre meghatározott körre kiterjedő szolgáltatási anyagokat magában foglaló olyan megállapodás, amely számos gyakori üzleti forgatókönyv esetében alkalmazható.

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

### 4.2 Egyéni tanácsadási szolgáltatások

Az alábbiakban az elérhető testre szabható szolgáltatási megoldásokat ismertetjük. A testreszabott tanácsadási szolgáltatások terjedelmét a Nagyvállalati Szolgáltatások – Munkamegrendelés (a továbbiakban „ESWO”) vagy egy Munkaleírás (a továbbiakban „SOW”) ismerteti részletesen.

**Adatközpont- és Felhő-infrastruktúra:** Az Adatközpont- és Felhőinfrastruktúra-szolgáltatások szolgáltatások és megoldások olyan portfóliója, amely annak érdekében integrálja a technológiát, az embereket és a folyamatokat, hogy segítsen az informatikusoknak adatközpontjaikat a konkrét üzleti igényeknek megfelelően testreszabott, stratégiai üzleti eszközökké alakítani.

**Modern alkalmazások:** Ezek az ajánlatok az időt értékévé alakítják, csökkentve az alkalmazások modernizálásával és integrálásával járó kockázatot, és kihasználva a felhő

adta lehetőségeket arra, hogy az ügyfelek több csatornán és bármilyen eszközön keresztül csatlakozhassanak.

**Üzleti betekintések:** Üzleti és informatikai szervezetek számára olyan megoldások meghatározása, megvalósítása és támogatása, amelyek a Power BI, az Office, az SQL és hasonló eszközök segítségével bármilyen adatokba lehetővé teszik a betekintést.

**Cloud Productivity–megoldások:** A Microsoft Services for Cloud Productivity segítségével a szervezetek olyan gyakorlatot tervezhetnek, valósíthatnak meg és alakíthatnak ki, amellyel javíthatják a kommunikációt és az együttműködés, valamint mélyíthetik az ügyfélkapcsolatokat, hogy jobban megértsék az üzletmenetet, és teljes mértékben ki tudják aknázni az Office 365-be eszközölt befektetésüket.

**Dynamics CRM:** A Dynamics CRM–ajánlatok segítik az ügyfeleket abban, hogy a Microsoft Dynamicsnek az értékesítés, a szolgáltatás és a marketing területén történő felhasználásával ügyfélközpontú szervezetekké váljanak, és közben kihasználják a Microsoft Tanácsadási Szolgáltatások szervezeti átalakítást elősegítő értékeit.

**Dynamics ERP:** A Dynamics ERP különféle eszközöket biztosít az ügyfélszerzés és a lehetőségek megragadásának támogatására. Bár a Dynamics ERP a Nagyvállalati ERP rendszerünk, kihasználja a Microsoft teljes készletét.

**Eszköz– és Mobilitási megoldások:** Az Eszköz– és Mobilitási ajánlatok lehetővé teszik, hogy az üzleti és informatikai vezetők olyan, az egész vállalatra kiterjedő mobilitási és eszközközelési stratégiákat alakítsanak ki és valósítsanak meg, amelyek mélyebb és gazdagabb kapcsolat kialakítását és fenntartását segítik elő az alkalmazottakkal és az ügyfelekkel.

**Biztonsági és Identitásmegoldások:** A Biztonsági és Identitásszolgáltatások olyan stratégiákat és megoldásokat biztosítanak, amelyek segítségével az ügyfelek megvédhetik informatikai infrastruktúrájukat, alkalmazásaikat és adataikat a belső és külső veszélyektől.

### 4.3 Csomagba foglalt tanácsadási szolgáltatások

A Microsoft számos gyakori üzleti forgatókönyvhöz kínál Microsoft–termékek, –technológiák és –folyamatok tervezésével, bevezetésével és megvalósításával kapcsolatos tapasztalatokon alapuló Tanácsadási Szolgáltatásokat. Az alábbi szolgáltatások előre meghatározott körre kiterjedő, rögzített időtartamú és meghatározott árú munkákat kínálnak.

### 4.4 A szolgáltatások leírása

#### 4.4.1 Tervezési szolgáltatások

**Digitális Tanácsadási Szolgáltatások program:** A Digitális Tanácsadási Szolgáltatások iparági és üzleti szaktudással felvértezett Digitális Tanácsadók és a Microsoft tapasztalatainak és innovációs stratégiáinak kombinálásával segítik a szervezeteket abban, hogy elérjék digitális céljaikat. A Digitális Tanácsadók az ügyfelekkel

együttműködve változást elősegítő programot hajtanak végre a digitális vállalkozás kiépítésére.

A Digitális Tanácsadási Szolgáltatások 200, 400, 800 és 1600 órás megállapodásokat tartalmazó csomagként vásárolhatók meg. A Microsoft szolgáltatásnyújtási csapata – ideértve a Microsoft Szolgáltatási központjaiban és a Szolgáltatási Kompetenciaközpontokban dolgozó munkatársakat is – a témára vonatkozó szakértelemmel egészíti ki a szolgáltatásnyújtást, vagy a javasolt gyakorlatra vonatkozó tanácsokkal és a Microsoft–technológiákra vonatkozó útmutatással látja el az ügyfeleket.

Ezenkívül a következő Digitális Tanácsadási Szolgáltatási megállapodáscsomagok is elérhetők:

➤ **Digitális Üzleti Használatra Kész csomagok:** Digitális tanácsadó által vezetett és a Microsoft Szolgáltatásnyújtási csapata által támogatott olyan megállapodás, amely egy ügyfél számára olyan előre meghatározott üzleti eredményt biztosít, amelynek eléréséhez a Felhő, a Mobilitás és az Irodai Alkalmazások technológiájára és platformjára koncentrálni kell a megoldásra van szükség.

➤ **Digitális Vállalkozásra Kész Digitális Tanácsadási csomagok:** Digitális tanácsadó által vezetett olyan megállapodás, amely az üzleti tervezésre és a változási folyamatra koncentrálni annak érdekében, hogy az ügyfél kibontakozó üzleti modelljeinek részeként végrehajtsa a digitális átállás.

➤ **Felhasználói élmény:** Olyan szolgáltatások, amelyek felhasználói élményt biztosítanak az Ön üzletágának alkalmazásaihoz, és tudást és tapasztalatot nyújtanak a következő területeken: forgatókönyvek lépéssorozatának előállítása, mozgóképes grafika, néprajzi kutatás, személyes és forgatókönyv-elemzés, felhasználói élmény stratégiája és tervezése, vizuális tervezés, felhasználói felület-fejlesztés, használhatósági tesztelés, akadálymentességi megfontolások.

#### 4.4.2 Megvalósítási szolgáltatások

➤ **A projekt irányítása:** Olyan szolgáltatás, amely a sikeres teljesítés érdekében biztosítja az Ön projektjeinek, programjainak vagy megállapodásainak kezelését és az ezekbe való betekintést.

➤ **Megoldásarchitektúra:** Olyan szolgáltatás, amely Microsoft–technológiák referenciaarchitektúrái alapján kínál architektúrát és tervet az Ön megoldásai számára.

➤ **Megoldásnyújtás:** Technikai megvalósítást biztosító megoldás, amelybe beleértendő a Microsoft–technológiákra alapuló megoldás fejlesztése, konfigurálása, áttelepítése, frissítése és bevezetése, valamint a Microsoft–technológiák az ügyfél környezetébe történő integrálása is.

## 4.5 Kizárások és korlátozások

Szolgáltatásnyújtásunk alapját a következő kizárások és korlátozások képezik:

- A Digitális Tanácsadási Szolgáltatások kizárólag Microsoft–technológiák Ön általi bevezetésére és használatára vonatkozó tanácsok és útmutatások adásából állnak.
- A tanácsadási szolgáltatások nem tartalmaznak terméklicencket, azokat külön kell megvásárolni.
- A Digitális Tanácsadási Szolgáltatások körébe nem tartozik bele a termékek telepítése, a problémamegoldás, a problémamegoldó (break–fix) támogatás, a nem–Microsoft–forráskód áttekintése, valamint a fent leírt szolgáltatásokon túlmenő technikai vagy architekturális 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 észszerűen felmerülő utazási és megélhetési költségeket.

## 4.6 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.

## 5 Támogatási szolgáltatások


A Microsoft Támogatás olyan átfogó támogatási megoldás, amely segíti a költségek csökkentését, a teljesítmény növelését és a technológia felhasználását új üzleti lehetőségek kiaknázására az informatikai életciklus minden szakaszában. A támogatási szolgáltatások a következők:

- A proaktív szolgáltatások segítik az Ön informatikai infrastruktúrája és működése egészségi állapotának fenntartását és javítását.
- A Szolgáltatásnyújtás-kezelés a tervezést és a megvalósítást segíti elő.
- A fontossági sorrendbe állított Non-stop problémamegoldási szolgáltatások gyors reakciót biztosítanak az állásidő minimalizálása érdekében.

### 5.1 A vásárlás módja

A Premier Támogatás csomagként vagy egyedi szolgáltatásokként érhető el egy meglévő Támogatási szerződés keretében a Nagyvállalati Szolgáltatások – Munkamegrendelés alapján, az alábbiak szerint:

Szolgáltatás	Meghatározás
Vállalati szintű csomagok	A szolgáltatások olyan kombinációja, amely az Ön szervezeténél használt összes, kereskedelmi forgalomba hozott, támogatott Microsoft-termékre és/vagy Online Szolgáltatásra támogatást nyújt. Konfigurálható és Rögzített csomagok érhetőek el.
Bővített megoldáscsomagok	Támogatási szolgáltatások olyan csomagja, amely a Microsoft egy konkrét termékét vagy az ügyfél egy konkrét informatikai rendszerét fedi le. A Konfigurálható csomaggal együtt érhető el.

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

### 5.2 Csomagok leírása

#### 5.2.1 Vállalati szintű csomagok

A vállalati szintű csomagok lehetnek: Konfigurálható (az Ön igényeinek megfelelően összeállított) vagy Rögzített csomagok (előre meghatározott szolgáltatások).

### Konfigurálható csomag

Az alábbi elemekből az Ön igényeinek megfelelően testreszabott szolgáltatáscsomag.

Elem	Elérhető szolgáltatások
Proaktív szolgáltatások	A szolgáltatáscsomagba a „Proaktív szolgáltatások” című 5.3.1 szakaszban leírt szolgáltatások vehetők bele
Szolgáltatásnyújtás–menedzselés	Az összes csomagban benne van. A szolgáltatásnyújtási modell és a szolgáltatási szint a „Szolgáltatásnyújtás–menedzselés” című 5.3.2 szakaszban leírtak szerint testre szabható
Reaktív szolgáltatások	A szolgáltatáscsomagba a „Reaktív szolgáltatások” című 3.3.3 szakaszban leírt szolgáltatások vehetők bele
Bővített szolgáltatások	A szolgáltatáscsomagba a „Bővített szolgáltatások” című 5.4 szakaszban leírt további szolgáltatások vehetők bele

### Rögzített csomagok

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

Elem	Tartalmazott szolgáltatások
Proaktív szolgáltatások	Egy darab „Risk and Health Assessment Program mint Szolgáltatás”
Szolgáltatásnyújtás–menedzselés	Egy Alap szintű szolgáltatást tartalmaz, amelynek nyújtására a „Szolgáltatásnyújtás–menedzselés” című 5.3.2 szakaszban leírt Csoportos modell szerint kerül sor
Reaktív szolgáltatások	Legfeljebb 20 „Problémamegoldási Támogatási” óra

### 5.2.2 Bővített megoldások

A Bővített megoldáscsomagok 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 megoldásaiban találhatók, és amelyeket a „Premier Mission Critical” című 5.5.1 szakasz határoz meg

---

## 5.3 A szolgáltatások leírása

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

### 5.3.1 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.

#### Megvalósítási szolgáltatások

⇒ **Bevonási szolgáltatások:** A Microsoft egy mérnökének közvetlen bevonása, hogy segítséget nyújtson a bevezetéshez, az áttelepítéshez, az áttéréshez vagy a funkciófejlesztéshez. Ebbe beletartozhat a tervezés segítése, valamint az elképzelés-alátámasztás vagy a termelési munkaterhelés Microsoft-termékekkel történő kiértékelésének segítése is.

#### Karbantartási szolgáltatások

⇒ **Felmérési Program:** Az Ön Microsoft-technológiákkal kapcsolatos tervezését, technikai megvalósításra vonatkozó tevékenységét vagy változáskezelését a Microsoft javasolt gyakorlatával összevető felmérés. A felmérés befejezésekor a Microsoft munkatársa közvetlenül fog Önnel együttműködni a lehetséges problémák orvoslásában és az Ön környezetének olyan technikai felmérését tartalmazó jelentés összeállításában, amelyben kiigazítási terv is szerepelhet.

⇒ **Health Check:** A Microsoft-technológia Önnél történt megvalósításának felmérése és összevetése az ajánlott gyakorlatunkkal. A Microsoft mérnöke megtervezi Önnel az egészségi állapot ellenőrzését, végrehajtja a felmérést, elemzi az adatokat, végül átad egy jelentést.

⇒ **Offline Felmérés:** A Microsoft-technológiák Önnél történt megvalósításának automatizált vizsgálata távolról vagy 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.

⇒ **Proaktív felügyelet:** Az Ön kiszolgálóján bekövetkező eseményeket kezelő folyamatok finomhangolására szolgáló technikai üzemeltetésfelügyeleti eszközök és ajánlások

nyújtása. Ez a szolgáltatás segít Önnek elkészíteni az eseménymátrixokat, elvégezni a jelentős események vizsgálatát, valamint létrehozni egy tartós mérnökcsapat-szerkezetet.

✦ **Proaktív Üzemeltetési programok (a továbbiakban „POP”)**: Az Ön munkatársaival közösen lefolytatott felülvizsgálat, amely az Ön tervezési, kialakítási, kivitelezési vagy üzemeltetési folyamatait összeveti a Microsoft által javasolt gyakorlattal. Ezt a vizsgálatot a Microsoft egy támogatási munkatársa hajtja végre a helyszínen vagy távolról.

✦ **Risk and Health Assessment 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, és az eredményeket a kiigazításokra tett javaslatokat is tartalmazó vizsgálati jelentésben foglalja össze.

✦ **Risk and Health Assessment Program Plusz mint Szolgáltatás Plusz (a továbbiakban „RAP mint Szolgáltatás Plusz”)**: A RAP mint Szolgáltatás nyújtására és figyelemmel kísérésére az Ön telephelyén tartott olyan testreszabott rendszeroptimalizálási workshop keretében kerül sor, amely a kiigazítástervezésre és a tudásátadásra koncentrálna.

### Optimalizálási szolgáltatások

✦ **Fejlesztésre koncentráló szolgáltatások**: Az elérhető szolgáltatások az Ön munkatársait a Microsoft-technológiákkal készített alkalmazások írásában, telepítésében és támogatásában segítik.

✦ **Laborszolgáltatások**: Ha az Ön földrajzi térségében erre lehetőség van, a Microsoft hozzáférést biztosíthat Önnek laborlétesítményekhez, hogy ezzel segítséget nyújtson Önnek a Microsoft-termékek igénybevételével végrehajtott termékfejlesztéshez, teljesítményvizsgálathoz, teszteléshez, áttelepítéshez, áttérésekhez és prototípuskészítéshez.

✦ **Felügyelt Szolgáltatások**: Olyan szolgáltatások, amelyek az Ön felhőalapú informatikai környezetét többek között a következő feladatok segítségével kezelik és felügyelik: távoli felügyelet, teljesítményoptimalizálás, adatkezelés, valamint olyan környezetek üzemeltetése, mint az Office 365, továbbá alkalmazások és virtuális gépek kezelése és felügyelete az Azure-on. A Felügyelt Szolgáltatások a támogatási szolgáltatások egy testreszabott programjának egy olyan elemét képezhetik, amely további díj megfizetése ellenében érhető el, és amelyet az Ön Munkamegrendelésének egy Melléklete határoz meg.

✦ **Kiigazítási szolgáltatások**: Egy Felmérési szolgáltatás során tett megállapítások kezelése egy közvetlenül bevont Microsoft mérnökkel. Az egyes feladatok időtartamát a

Munkamegrendelés határozza meg napokban, a teljesítésére pedig az Ön mérnökeivel együttműködésben kerül sor.

### Oktatási szolgáltatások

⇒ **Előadások:** Rövid, interaktív szolgáltatások, jellemzően olyan egynapos foglalkozások 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 oktatás:** Olyan előfizetéses szolgáltatás, amely a Microsoft mérnökei által kialakított workshop-könyvtárból származó online oktatási anyagok gyűjteményéhez biztosít hozzáférést. Az előfizetések értékesítése a hozzáférők 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, technikai oktatási munkamenetek, amelyek a támogatási témakörök és a Microsoft-technológiák témaköreinek széles skáláján érhetőek 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 a Microsoft kifejezett írásbeli engedélye hiányában tilos.

⇒ **Egyéni proaktív szolgáltatások:** Olyan tevékenység, amelynek keretében munkatársaink az Ön irányításával a jelen dokumentumban egyébként nem ismertetett szolgáltatásokat nyújtanak Önnek személyesen vagy online módon. E tevékenységeket a ráfordított napok száma alapján mérjük, és díjukat annak alapján állapítjuk meg. Az Egyéni proaktív szolgáltatások a következő területekre összpontosítanak:

- Karbantartási szolgáltatások
- Optimalizálási szolgáltatások
- Oktatási szolgáltatások

⇒ **Támogatási Segítség:** Amennyiben elérhetőek, a proaktív szolgáltatások Támogatási Segítség óramennyiségként értékesíthetők. Ezek az órák átválthatók a fentebb leírt egy vagy több proaktív szolgáltatásra, a Microsoft Szolgáltatások Üzletág (Microsoft Services) 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 valamilyen fajta Támogatási Segítségnyújtás szolgáltatást, és helyette másik fajtát

szeretne kapni, akkor a megvásárolt órákat átteheti a másik szolgáltatásra, ha erre mód van, és ha erről megállapodott a Szolgáltatásnyújtási Referensével.

### 5.3.2 Szolgáltatásnyújtás–menedzselés

#### 📌 Szolgáltatásnyújtás–menedzselés

Az összes Premier Támogatási csomagot egy Szolgáltatásnyújtási Referens (a továbbiakban „SDM”) koordinálja és kezdeményezi. Egyes földrajzi térségekben ezt a szerepkört Technikai Ügyfélreferensnek (TAM) vagy Támogatási Ügyfélreferensnek (SAM) is nevezik. Premier Támogatás Fejlesztőknek és fejlesztőkre koncentráló csomagok esetén az Ön számára a szolgáltatásnyújtás–menedzselést egy olyan Alkalmazásfejlesztési Menedzser (a továbbiakban „AMD”) biztosítja, aki széleskörű szaktudással rendelkezik a fejlesztési iparág területén, és aki tisztában van a fejlesztési technológiákkal. Ez a szolgáltatásnyújtás–menedzselés a szolgáltatásnyújtási modell, a szolgáltatási szint és a földrajzi elhelyezkedés alapján finomítható. Ha a Munkamegrendelés nem rendelkezik ettől eltérően, a szolgáltatásnyújtási modell a Kijelölt, a szolgáltatási szint pedig az Alap.

#### 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 támogatási tanácsok adása, eseménykezelés, válságkezelés, információs szolgáltatások és szolgáltatás–előfizetések kezelése
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

Elem	Meghatározás
	figyelése, események trendjének elemzése és tanácsadás, útmutatás folyamatokhoz

### Az érvényességi kör részletesen

Azon ügyfelek számára, akik Alap szintű 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, mi 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 találkozókból (ha engedélyezve van a helyszínre történő utazás). Ha Ön rendelkezik online szolgáltatásokkal, akkor a szolgáltatásáttekintés kiterjed a szolgáltatási kérések és szolgáltatási események állapotára, valamint a rendelkezésre állásra vonatkozó adatokra is. Lehetőség van a szolgáltatásáttekintés testre szabására is, de ehhez további vásárlásra lehet szükség, az Ön által megvásárolt szolgáltatásokban foglalt szolgáltatásnyújtás-menedzselés szintjétől függően.

**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. Ide tartozhat az eseményekre adott válaszreakciókra vonatkozó terv, az elsődleges kapcsolattartó meghatározása az események során bekövetkező állapotfrissítésekhez, valamint a kiváltó ok elemzésének elősegítése, miután bekövetkezett egy esemény. Ha Ön rendelkezik online szolgáltatásokkal, akkor ide tartozhat még az esemény okának összefoglalása és a Szolgáltatási Szint Megállapodás (a továbbiakban „SLA”).

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

**Tájékoztatási szolgáltatások:** Az Ön környezetét érintő Microsoft-termékekre és -szolgáltatásokra koncentráló hírlevelek, webhelyek és erőforrások biztosítása. Beletartozhatnak Microsoft-technológiákra vonatkozó támogatási és üzemeltetési információk, hibaelhárítási eszközök és tudásbáziscikkekre mutató hivatkozások.

**Szolgáltatáselőfizetés-menedzselés:** Online szolgáltatásokkal rendelkező ügyfelek esetén az Ön SDM-je segítséget nyújthat az Ön online-szolgáltatás-előfizetéseéhez kapcsolódó problémák eszkalációjában, és választ adhat a számlázási fiókkal kapcsolatos rendelkezésekre és az SLA-ban megfogalmazott jóváírási lehetőségekre vonatkozó kérdésekre.

Azok az ügyfelek, akik Normál szintű szolgáltatást vásároltak, megkapják az Alap szinthez tartozó szolgáltatásokat, továbbá a következő szolgáltatásokat:

**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 szolgáltatásokkal rendelkező ügyfelek esetén az Ön SDM-je megszervezheti a felhasználók online szolgáltatáshoz történő csatlakoztatásához szükséges helyszíni infrastruktúra elemzését. 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:** A szolgáltatásnyújtási referens helyszíni látogatásokat tehet, ami további, látogatásonkénti díjfizetést tehet szükségessé. Ez a szolgáltatás a Microsoft munkatársai rendelkezésre állásának függvényében érhető el.

Azok az ügyfelek, akik Kiterjesztett szintű szolgáltatást vásároltak, megkapják az Alap és a Normál szintnél felsorolt szolgáltatásokat, továbbá a következő szolgáltatásokat:

**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 szolgáltatásokkal rendelkező ügyfelek esetén az Ön SDM-je havonta (vagy szükség szerint) tájékoztatást ad az Ön által előfizetett online szolgáltatásokra vonatkozó szolgáltatásfrissítésekről és tervezett üzemszünetekről.

**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 koncentrál. 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 ajánlott folyamatokra vonatkozó információkat ad.

### 5.3.3 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, amelyknél okkal feltételezhető, hogy a problémát Microsoft-termékek okozzák. A súlyosságok meghatározását, a becsült kezdeti reakcióidőket 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 az alapvető támogatási körbe tartozó termék hibája, 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 technológiaszállítóval az összetett, többszállítós termék-együttműködési problémák megoldásában, de a harmadik fél a felelős saját termékének támogatásáért.

Online szolgáltatásokhoz szükség esetén PRS-t is biztosítunk. 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 válaszütemet, valamint az Ön teendőit. Ön a felelős azért, hogy velünk konzultálva felvázolja, hogy az esemény milyen hatással van az Ön szervezetére, a Microsoft pedig hozzárendeli a megfelelő súlyossági szintet. Ha az üzletvitelt érintő hatás a súlyosság szintjének magasabbra vagy alacsonyabbra történő állítását igényli, akkor Ön az esemény tartama során kérheti a súlyossági szint módosítását.

Táblázat: Az eseményekre adandó válasz

Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
<b>1 súlyosság</b> Katasztrófálisan érinti az üzletvitelt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Az alapvető üzleti folyamat teljes mértékben elveszett, a munka észszerű keretek között nem folytatható</li> <li>• Azonnali intézkedést igényel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Első visszahívás legfeljebb egy órán belül</li> <li>• Munkatársaink a lehető leghamarabb kimennek az Ön telephelyére</li> <li>• Eszkalációs Referenst<sup>1</sup> rendelünk hozzá</li> <li>• Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában<sup>2</sup></li> <li>• A probléma gyors eskalálása a Microsofton belül a termékekkel foglalkozó csapatoknak</li> <li>• Felsőszintű vállalatvezetőink értesítése</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Az Ön felsőszintű vállalatvezetőinek értesítése</li> <li>• Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra)<sup>2</sup> rendelkezésre álláshoz</li> <li>• A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése</li> <li>• Kizárólag telefonon át érkezhetszérés<sup>3</sup></li> </ul>
<b>A súlyosság</b> Súlyosan érinti az üzletvitelt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A szolgáltatások jelentős mértékű elvesztése vagy minőségük jelentős romlása</li> <li>• Egy órán belüli intézkedést igényel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Első visszahívás legfeljebb egy órán belül</li> <li>• Munkatársaink szükség szerint kimennek az Ön telephelyére</li> <li>• Eszkalációs Referenst<sup>1</sup> rendelünk hozzá</li> <li>• Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában<sup>2</sup></li> <li>• Felsőszintű vezetőink értesítése</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra)<sup>2</sup> rendelkezésre álláshoz</li> <li>• A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése</li> <li>• A vezetőség értesítése</li> <li>• Kizárólag telefonon át érkezhetszérés<sup>3</sup></li> </ul>
<b>B súlyosság</b> Mérsékeltlen érinti az üzletvitelt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A szolgáltatások elviselhető mértékű elvesztése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka észszerű, bár rosszabb keretek között, de folytatható</li> <li>• Két munkaórán<sup>5</sup> belüli intézkedést</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Első visszahívás legfeljebb két órán belül</li> <li>• Munkavégzés csak munkaidőben<sup>4,5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Microsofténak megfelelő erőforrások biztosítása</li> <li>• A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése négy munkaórán belül</li> <li>• Telefonon vagy interneten át érkezhetszérés</li> </ul>



Súlyosság és helyzet	A tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
igényel		
<b>C súlyosság</b> Alig érinti az üzletvitelt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lényegében működőképes, a szolgáltatások kisebb romlása mellett vagy azok romlása nélkül</li> <li>• Négy munkaórán<sup>5</sup> belüli intézkedést igényel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Első visszahívás legfeljebb négy órán belül</li> <li>• Munkavégzés csak munkaidőben<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelősére vonatkozóan</li> <li>• Reagálás 24 órán belül</li> <li>• Telefonon vagy interneten át érkező kérés</li> </ul>

<sup>1</sup> Az Eszkalációs Referensek olyan személyek, akiknek az a feladatuk, hogy az esetek kezelésével, eszkalációval, erőforrások biztosításával és koordinációval segítsék a problémák azonnali megoldását.

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

<sup>3</sup> Online szolgáltatásokra vonatkozó támogatási kéréseket a megfelelő online-szolgáltatás-támogatási portálokon keresztül küldhet be.

<sup>4</sup> A B súlyosságú problémák vonatkozásában nem minden földrajzi térségben érhető el heti 7 napos, napi 24 órás kezelés. A részleteket az SDM-jétől tudhatja meg.

<sup>5</sup> 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 elérhet.

🔗 **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 rövidtávon (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.

## 5.4 Bővített szolgáltatások

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

### 5.4.1 Gyorsító csomagok

⇒ **Gyorsító csomagok:** Olyan, az 5.3.1 szakaszban ismertetett, előre kiválasztott Proaktív szolgáltatásokból állnak, amelyek nyújtására az ügyfél üzleti célkitűzései elérésének biztosítása érdekében előírt sorrendben kerül sor. Arról, hogy az egyes konkrét csomagokba mely szolgáltatások tartoznak bele, és hogy azok nyújtására milyen sorrendben kerül sor, az Ön Szolgáltatásnyújtási Referensétől kaphat részletes tájékoztatást. Mindegyik Gyorsító Csomag bevezető szolgáltatásokat tartalmaz a következőkre:

- a siker feltételeinek és a teljesítésütemezésnek a meghatározása,
- a célkörnyezet meghatározása,
- szerepkörök és felelősségi körök bevezetése,
- a nyújtandó Proaktív Szolgáltatások megtárgyalása.

### 5.4.2 Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás

⇒ **Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás (a továbbiakban „DSE”):** Olyan 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 az Ön Munkamegrendelésében meghatározott kijelölt támogatási helyen, egyetlen támogatási hely számára vehetők igénybe.

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 kijelölt Microsoft-technológiákban.
- Az Ön jelenlegi és jövőbeli üzleti követelményeinek alapos megértése, továbbá informatikai környezetének konfigurálása.
- A Premier Támogatással kapcsolatos szolgáltatási anyagok (például támogathatósági áttekintések, Health Checkek, workshopok, kockázatelemzési programok stb.) használatára vonatkozó ajánlások proaktív dokumentálása.
- Az Ön bevezetési és üzemeltetési tevékenységeinek összhangba hozása a Microsoft-technológiák Önnel 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.

### 5.4.3 Egyéni Támogatás

⇒ **Egyéni Támogatás:** Az Egyéni Támogatás korlátozott, folyamatos támogatást biztosít bizonyos számú olyan kiválasztott termékekre és szervizcsomagra, amelyek a <http://support.microsoft.com/lifecycle> webhelyen található Microsoft Támogatási 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 Támogatási program beléptetési díját úgy számítjuk ki, mintha Önt az Egyéni Támogatási program első napján léptették volna be (ha például a Windows Server 2003 SP2 szoftverre az Egyéni Támogatás 2015. július 15-től vált elérhetővé, de Önt csak 2015. október 13-án léptetik be, akkor az Ön programdíját 2015. július 15-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.
- Ahhoz, hogy Ön részt vehessen a Beléptetett Termék(ek)re vonatkozó Egyéni Támogatásban, és hogy hozzáférjen a biztonsági közleményekhez és frissítésekhez, Önnek részletes áttelepítési (migrációs) tervet kell összeállítania, amely tartalmazza az eszközök/példányok számát, a negyedéves telepítési mérföldköveket és az áttelepítés befejezésének dátumát. Ha nem készíti el ezt az áttelepítési tervet, akkor előfordulhat, hogy nem fog hozzáférni az Egyéni Támogatás által nyújtott anyagokhoz.
- Az Egyéni Támogatás vonatkozásában az „eszköz” bármely olyan fizikai vagy virtuális példányt jelent, amelyre az ügyfél telepíteni kívánja egy adott termék egy biztonsági frissítését. Az eszközök számának a biztonsági frissítési gyorsjavítás telepítéseinek számával, nem pedig a fizikai eszközök számával kell megegyeznie.

- Egyéni Támogatás az Ön Munkamegrendelésében meghatározott támogatási helyén (helyein) érhető el, amennyiben a támogatási hely beletartozik az Ön összes eszközének/példányának számába.
- 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 frissítéseket fedezi a programbeléptetési 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 amelyek a Microsoft Security Response Center (a továbbiakban „MSRC”) által „Súlyos”-nak (Critical) vagy „Fontos”-nak (Important) minősített biztonsági rést tartalmaznak.
  - **Standard Egyéni Támogatás:** Olyan termékekre vonatkozik, amelyek támogatásának kivezetési dátuma 2010. január 1. *utáni*, és amelyek az MSRC által „Súlyos”-nak (Critical) minősített biztonsági rést tartalmaznak. Az MSRC által „Fontos”-nak (Important) minősített biztonsági résekhez további díj megfizetése ellenében kérhető biztonsági frissítés.
  - **Essentials Egyéni Támogatás:** Az MSRC által „Súlyos”-nak (Critical) minősített biztonsági résekhez további, frissítésekenkénti és eszközönkénti díjfizetés ellenében kérhető biztonsági frissítés. „Fontos”-nak (Important) minősített biztonsági frissítések nem érhetők el.
- Az Egyéni Támogatás legrövidebb tartama egy negyedév. Az ügyfelek negyedévente, legalább 14 nappal a következő számlázási nap előtt lemondhatják az Egyéni Támogatást.
- További díj megfizetése ellenében nem a biztonsággal kapcsolatos (például az időzónával vagy a nyári időszámítással kapcsolatos problémára vonatkozó) gyorsjavítások is elérhetőek lehetnek.
- Ön kérhet az Ön által kijelölt nevesített kapcsolattartók számára hozzáférést biztonsági frissítésekhez és nem a biztonsággal kapcsolatos gyorsjavításokhoz (ahol ezek elérhetőek). Ön vállalja, hogy értesít bennünket, ha bármilyen változás következik be ebben (ezekben) a kijelölt kapcsolattartó(k)ban. A biztonsági frissítések és gyorsjavítások a Microsoft írásos hozzájárulása nélkül nem terjeszthetők független 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 észszerű erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy reagáljon az Ön gyorsjavításokra vonatkozó igényeire, Ön tudomásul veszi, hogy lehetnek olyan esetek, amikor nem lehet biztonsági frissítést vagy nem a biztonsággal kapcsolatos 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.
- Ha Ön közvetlenül a Microsofttól vásárol Egyéni Támogatást, akkor Ön a nem a biztonsággal kapcsolatos gyorsjavításokat és a biztonsági frissítéseket alkalmazhatja a megfelelő Beléptetett Termék(ek)re, ideértve a Microsoft Mennyiségi Licencprogram vagy a Microsoft Services Provider Licenc Szerződés Program keretében beszerzett Beléptetett Terméke(ke)t is.
- Azok a partnerek, akik a Microsoft Services Provider Licenc Szerződés Program (SPLA) keretében Windows Servert üzemeltetnek, nem jogosultak sem önmaguk, sem az ügyfelek számára Egyéni Támogatást vásárolni.
- A Partnerekre koncentráló megoldásokra a következő feltételek érvényesek:
  - A Microsoft által Önnek az Egyéni Támogatás keretében kibocsátott gyorsjavításokat és biztonsági frissítéseket Ön kizárólag vállalkozásán belül használhatja fel, kivéve, ha van érvényes Microsoft Támogatási Szolgáltatások Alvállalkozásba adási Melléklete.
  - A Biztonsági Frissítésekre és gyorsjavításokra biztosított licencjogok az Egyéni Támogatás Gyorsjavítás–terjesztési Űrlapján felsorolt egyes ügyfelek belső üzleti tevékenységére korlátozódnak.
  - A Microsoft Támogatási Szolgáltatások Alvállalkozásba adási Mellékletéhez csatolt Egyéni Gyorsjavítás–továbbterjesztési űrlapon meghatározott minden egyes ügyfélre az ügyfél árképzése alkalmazandó. A Microsoft részére Önnek az Egyéni Gyorsjavítás–terjesztési Űrlapon felsorolt egyes ügyfelekre vonatkozó összes ár összegét kell megfizetnie, a megfizetendő összeget nem az Ön összes ügyfelének összesítésével kell meghatározni.
  - A biztonsági frissítés(ek) és a gyorsjavítás(ok) partner általi, a partner által üzemeltetett környezetben történő használata kizárólag a partner javát szolgálhatja, ezek nem terjeszthetők tovább harmadik felek részére.

#### 5.4.4 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 észszerű 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 előídezett 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 verziókra 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.

#### 5.4.5 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 észszerű 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 lejárta előtt mondják fel, az igénybe nem vett szolgáltatásokért időarányos visszatérítésben részesülnek, kivéve, ha a felmondás oka a felfedezett problémák kiigazításának elmulasztása.
- Előfordulhat, hogy a Premier Ultimate nem minden támogatási helyen érhető el

#### 5.4.6 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 támogatási helyen.
- Ha a Harmadik Szintű Támogatást és a Készletezett PRS-órákat együttesen használja, akkor a Harmadik Szintű Támogatás díjai a Készletezett PRS-órák teljes mennyiségén alapulhatnak.

## 5.5 Bővített megoldások

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

### 5.5.1 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 díj megfizetése ellenében érhető el, és az Ön Munkamegrendelésének egy Melléklete határozza meg.

## 5.6 Partnerekre koncentráló megoldások

⇒ **Partnerekre Koncentráló Megoldások**: Microsoft Partnerek esetén ez a megoldás lehetővé teszi, hogy a Partner ügyfelei a Szolgáltatások Alvállalkozásba adási Mellékletben foglaltak szerint elérjék a támogatási szolgáltatásokat. Az ilyen szolgáltatásokat a Microsoft az Ön nevében nyújtja. Ez a szolgáltatás csak olyan Microsoft Partnerek számára érhető el, akik élő Microsoft Szolgáltatások Alvállalkozásba Adása Melléklettel rendelkeznek. További tájékoztatás a Microsoft Szolgáltatások Üzletág (Microsoft Services) képviselőitől kapható.

## 5.7 Globális támogatási megoldások

⇒ **Globális támogatási megoldások**: Premier Global esetén Ön egy vagy több Támogatási Helyen kaphat Premier támogatást. A Premier Global Konfigurálható csomag részeként érhető el, az alábbiak szerint.

- **Állomás**: Ez az a támogatási hely, ahol Ön a Microsofttal a Premier Global szolgáltatásokra szerződést kötött. Ettől eltérő rendelkezés hiányában ez az Ön Kijelölt vagy Dedikált Támogatási Szolgáltatásnyújtási Referensének a támogatási helye.
- **Alsóbb szintű**: Ez az Ön Nagyvállalati Szolgáltatásokra vonatkozó Munkamegrendelésében kijelölt, az Állomás támogatási helytől különböző olyan támogatási hely, amely a szolgáltatásokat igénybe veszi.

A Proaktív Szolgáltatások, a Reaktív Szolgáltatások, a Szolgáltatásnyújtás-menedzselés és a Bővített Szolgáltatások nyújtására a jelen szolgáltatásleírásban ismertetett módon kerül sor, de a következő módosításokkal.

- **Proaktív szolgáltatások**: Ön a Proaktív szolgáltatásokat átruházhatja egy kijelölt támogatási helyről egy, az Ön Munkamegrendelésében (Munkamegrendeléseiben) felsorolt másik támogatási helyre.



- **Reaktív szolgáltatások:** Ön dönthet úgy, hogy az összes Problémamegoldási támogatási (a továbbiakban „PRS”) óráját az Állomás támogatási helyen vásárolja meg. Ezt a megoldást Készletezett Problémamegoldási Támogatási Óráknak nevezzük. Ön a PRS-órákat átruházhatja egy kijelölt támogatási helyről egy, az Ön Munkamegrendelésében (Munkamegrendeléseiben) felsorolt másik támogatási helyre.

Megengedhetjük, hogy az Ön nem kijelölt támogatási helyén (helyein) dolgozó munkatársai részesüljenek egy konkrét támogatási helyhez kijelölt távoli Proaktív és Problémamegoldási Támogatási szolgáltatásokban. Ilyen engedélyt az elérhetőség függvényében adunk.

**Szolgáltatásnyújtási Referens:** Az Ön Globális Szolgáltatásnyújtási Referense vagy egy Kijelölt, vagy egy Dedikált munkatársunk, aki az 5.3.2 szakaszban meghatározottak szerint Kiterjesztett szintű szolgáltatást fog nyújtani Önnek. Ez a munkatársunk továbbá több ország vonatkozásában koordinálja a szolgáltatásokat és kezeli a jelentéseket.

#### **Szolgáltatásspecifikus előfeltételek és korlátozások:**

- **Árkülönbözet:** A Proaktív és a Problémamegoldási Támogatási szolgáltatások ára országonként változhat. A Microsoft fenntartja a jogot arra, hogy kiszámlázza Önnek az árkülönbözetet, illetve hogy órás elszámolású Szolgáltatások esetén úgy módosítsa az órák számát, hogy azzal kiigazítsa a különböző országokban érvényes árak közötti különbséget.
- Szükség esetén az Office 365- és Microsoft Azure-előfizetések által biztosított PRS az összes kijelölt támogatási hely számára elérhető.
- **Összevont számlázás:** Ellenkező értelmű rendelkezés hiányában Ön egyetlen számlát fog kapni az Ön Munkamegrendelésében meghatározott összes támogatási hely esetén felmerült díjakról. A számlát az Ön által kijelölt támogatási helyre küldjük. Ha fel kell számítanunk adót, akkor azt az Ön szolgáltatásnyújtási támogatási helye alapján határozzuk meg, és összegével megnöveljük az Ön számlájának összegét. Minden további adó megfizetéséért Ön a felelős.
- Előfordulhat, hogy a szolgáltatásokra támogatási helyenkénti korlátozások vagy módosítások alkalmazandók.
- **Kivételek az összevont számlázás alól:** Az Indiai Köztársaságban, Japánban, a Kínai Népköztársaságban, a Kínai Köztársaságban (Tajvanon) és a Koreai Köztársaságban nyújtott szolgáltatások esetén minden egyes szolgáltatáshoz olyan külön Nagyvállalati Szolgáltatások – Munkamegrendelés szükséges, amely felsorolja a megadott támogatási helyen nyújtott szolgáltatásokat. A szolgáltatásokat az Ön adott országbeli támogatási helyén nyújtjuk, és oda számlázzuk ki, és bármely felszámítandó helyi adót felszámítunk a megfelelő számlán.

## 5.8 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 észszerűen 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 (Microsoft Services) 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 Támogatási Munkamegrendelés részeként és tartama alatt megvásárolt további szolgáltatásokat is, elveszik, ha nem veszik igénybe az adott Munkamegrendelés tartama alatt.
- Ha Ön megrendelt valamilyen fajta 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.
- Egyes szolgáltatások esetén az Ön ügyféladatait tárolnunk kell, fel kell dolgoznunk és el kell érünk. E tevékenységeink során a Microsoft által jóváhagyott olyan technológiákat használunk, amelyek összhangban állnak adatvédelmi irányelveinkkel és folyamatainkkal. Ön tudomásul veszi és elfogadja, hogy ha Ön azt kéri, hogy ne a Microsoft által jóváhagyott technológiákat használjunk, akkor kizárólag Ön lesz a felelős az Ön ügyféladatainak sértetlenségéért és biztonságáért, és a Microsoft nem vállal felelősséget a nem a Microsoft által jóváhagyott technológiák használatával kapcsolatban.
- 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 Ön Frissítési Garancia Előny események vásárlásával vagy átalakításával csomagját további szolgáltatásokkal egészíti ki, megkövetelhetjük, hogy a szolgáltatás nyújtásának segítéséhez megfelelő szintű szolgáltatásnyújtás-menedzselést is vásároljon.
- Frissítési Garancia Előny események csak Problémamegoldási Támogatási órákra vagy Harmadik Szintű Támogatásra válthatók át. Az Ön földrajzi térségében további szolgáltatások lehetnek elérhetők; ezzel kapcsolatban érdeklődjön SDM-jénél. Fenntartjuk a jogot arra, hogy 30 nap elteltével kiszámlázzuk Önnek bármely olyan

Frissítési Garancia Előny eseménnyel kapcsolatos hiány értékét, amelyet Ön megfelelő Premier támogatási szolgáltatásokra vált át a Munkamegrendelésében meghatározottak szerint.

- 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 megvásárolt szolgáltatásokra platformokra vonatkozó minimális követelmények lehetnek érvényesek.

A megfelelő Mellékletek további előfeltételeket és feltételeket tartalmazhatnak.

## 5.9 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. Az Ön online-szolgáltatás-adminisztrátorainak is módjában állhat, hogy online szolgáltatásokra vonatkozó támogatási kéréseket küldjenek be a megfelelő online-szolgáltatás-támogatási portálokon keresztül. 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 másíkfajta kapcsolattartó olyan megosztott ügyfél-azonosítót kap, amelynek segítségével csak információkhoz tud hozzájutni a Microsoft Premier Online webhelyről.
- Ön vállalja, hogy értesít bennünket, ha bármilyen változás következik be az Ön Munkamegrendelésében nevesített kijelölt kapcsolattartókban.
- 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 rendszeréhez és diagnosztikai eszközeihez való hozzáféréseken 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.
- Szolgáltatásnyújtási Referense megkérheti arra, hogy az Ön által megvásárolt szolgáltatásra specifikus egyéb felelősségi köröket is ellásson.

## 6 A dokumentum módosításai

A jelenlegi verzióra vonatkozóan a következő érdemi kiegészítések, módosítások és törlések történtek:

### 2017. január

A szolgáltatások leírásának átdolgozása során kiegészítettük és módosítottuk a jelen dokumentumot.

Kiegészítések:

- 2: Microsoft Szakmai Szolgáltatások – Ez a hozzáadott szakasz az elérhető Szakmai Szolgáltatások kategóriáit határozza meg
- 3: Vállalati szintű szolgáltatások – Ez a hozzáadott szakasz azokkal a szolgáltatásokkal foglalkozik, amelyek MCS– vagy Premier ajánlatként vásárolhatók meg
  - 3.1 A vásárlás módja
  - 3.2 Tervezési Szolgáltatások
  - 3.3 Optimalizálási szolgáltatások
- 4: Tanácsadási szolgáltatások
  - Általános leírással egészült ki
  - 4.2 Egyéni tanácsadási szolgáltatások – testre szabható szolgáltatásokkal egészült ki
  - 4.3 Csomagba foglalt tanácsadási szolgáltatások – kiegészült a Tervezési szolgáltatások című szakasszal
  - 4.3 Csomagba foglalt tanácsadási szolgáltatások – kiegészült a Megvalósítási szolgáltatások című szakasszal
- 5: Támogatási szolgáltatások
  - Általános leírással egészült ki
  - 5.3.1 Proaktív szolgáltatások – kiegészült a Megvalósítási szolgáltatások című szakasszal
  - 5.3.1 Proaktív szolgáltatások – kiegészült a Karbantartási szolgáltatások című szakasszal
  - 5.3.1 Proaktív szolgáltatások – kiegészült az Optimalizálási szolgáltatások című szakasszal

Módosítások:

- 3.3 Az Adaptációs Szolgáltatások című szakasz a Támogatási szolgáltatások – Üzemeltetési szolgáltatások című szakaszból átkerült az Optimalizálási szolgáltatások című szakaszba
- 4.5 Kizárások és korlátozások – 1. és 5. pont – A „tanácsadási szolgáltatások Nagyvállalati Stratégia Program” helyére a „Digitális Tanácsadási Szolgáltatások” került
- 5.3.1 Proaktív szolgáltatások
  - Módosult az előadások leírása

#### Törlések:

- 4.5 Kizárások és korlátozások – töröltük a 2. és a 4. pontot
- 5.1 A Vásárlás módja – Szolgáltatás táblázatból töröltük a Fejlesztőkre koncentráló csomagokat
- 5.3.1 Proaktív szolgáltatások – a Felmérési szolgáltatások című szakasz helyére a Karbantartási szolgáltatások című szakasz került
- 5.3.1 Proaktív szolgáltatások – töröltük az Üzemeltetési szolgáltatások című szakaszt

#### 2016. július

#### Kiegészítések:

- 2.2: Egyéni tanácsadási szolgáltatások
- 2.3: Csomagba foglalt tanácsadási szolgáltatások
- 2.3.1: Digitális Tanácsadási Szolgáltatások program
- 3.3.1: Adaptációs Szolgáltatások szolgáltatástípus
- 3.3.1: Elképzelés–alátámasztás szolgáltatástípus
- 3.3.1: Biztonsági Szolgáltatások szolgáltatástípus

#### Módosítások:

- 2.1: A tanácsadási szolgáltatások megvásárlásának módja
- 3.2.1: Vállalati szintű csomagokban a munkamegrendelés jegyzetekkel történő ellátása
- 3.3.1: Felmérési Program szolgáltatástípus
- 3.3.1: A Risk and Health Assessment Program mint Szolgáltatás (a továbbiakban „RAP mint Szolgáltatás”) szolgáltatástípusra vonatkozó szövegrész
- 3.3.2: A Helyszíni Szolgáltatásnyújtás–menedzseléssel kapcsolatos szakkifejezések

- 3.3.3: Problémamegoldási támogatás a harmadik fél technológiaszolgáltatók és az alapvető támogatási körbe tartozó termékek esetén
- 3.3.3: A hely egyértelművé tétele B súlyosságú esetek heti 7 napos, napi 24 órás támogatása esetén
- 3.4.3: Az Egyéni Támogatási program beléptetési díjaira vonatkozó szövegrész frissítése
- 3.4.5: Premier Ultimate munkamegrendelés jegyzetekkel történő ellátása
- 3.9: A Frissítési Garancia Előny események átváltására vonatkozó követelmények
- 3.9: A felhőalapú támogatási kérés támogatási portálon keresztüli beküldésére vonatkozó szövegrész

**Törlések:**

- 2.3.1: Nagyvállalati Stratégia Program
- 3.3.1: Biztonsági Felmérés Program szolgáltatástípus

**2016. január****Kiegészítések:**

- 3.3.1: Felmérési Program szolgáltatástípus
- 3.4.2: Támogatási hely egyértelművé tétele Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás esetén
- 3.4.3: Támogatási hely egyértelművé tétele Egyéni Támogatás esetén
- 3.4.3: Hozzáférés kérése biztonsági frissítésekhez és nem a biztonsággal kapcsolatos gyorsjavításokhoz nevesített kapcsolattartók számára
- 3.4.5: Támogatási hely egyértelművé tétele Premier Ultimate esetén
- 3.4.6: Támogatási hely egyértelművé tétele Harmadik Szintű Támogatás esetén
- 3.7: Globális támogatási megoldások
- 3.8: Ügyféladatok tárolása, feldolgozása és elérése
- 3.9: Értesítés a Munkamegrendelésében nevesített kapcsolattartókban bekövetkezett változásokról

**Módosítások:**

- 3.3.2: A Szolgáltatásnyújtási Referensre vonatkozó követelmények egyértelművé tétele. És az alkalmazásfejlesztési menedzser (a továbbiakban „ADM”) nyelvére vonatkozó rész átdolgozása.



**2015. október**

## Kiegészítések:

- 2.3.2: Új modulok – Projektportfólió–optimalizálás; Alkalmazásporfólió–optimalizálás
- 3.3.2: Az Alkalmazásfejlesztési menedzser (a továbbiakban „ADM”) szerepkörének leírása a Szolgáltatásnyújtás–menedzselés keretében
- 3.7: a lista 18. pontja: A platformkövetelmények nyelve

## Módosítások:

- 2.1: A Nagyvállalati Stratégia Program és az Üzleti Használatra Kész Felhő táblázat leírásának frissítései
- 2.2.2: ESP Üzleti Használatra Kész Felhő megállapodás táblázata – módosultak a megközelítés fázisai
- 2.3: Módosult a Nagyvállalati Stratégia Program és a szolgáltatások leírása
- 2.3.2: Módosítások a modulok leírásában:
  - Értékfelfedező workshop
  - Architektúrával kapcsolatos lehetőségek és javaslatok
  - Értékterv
  - Üzleti terv kialakítása
  - Adaptáció és változáskezelés
  - Értékkezelés
  - Programirányítás, kockázat– és megfelelés– (GRC) kezelés
- 3.2.1: A Gyorsító Csomagok leírása átkerült a 3.4 szakaszba
- 3.3.1: Offline Felmérés: kiegészült a távoli teljesítés lehetőségével
- 3.3.1: Gyorsító bevonása: kiegészült a frissítéshez nyújtható segítség lehetőségével
- 3.3.3: Problémamegoldási Támogatás (PRS): átfogalmazásra került az esemény súlyosságára vonatkozó rész 3.4.3 Egyéni Támogatás: frissültek az áttelepítési tervre vonatkozó követelmények

## Törlések:

- 3.3.2: A Termék terjedelme című szakasz – az online szolgáltatásokkal kapcsolatos tevékenységeket integráltuk az SDM szolgáltatásait tárgyaló szakaszokba

**2015. július**

## Kiegészítések:

- 2.1: Az ESP Üzleti Használatra Kész Felhő megállapodástípusai
- 2.2.2: ESP Üzleti Használatra Kész Felhő csomagok
- 2.3: Az ESP és a szolgáltatások leírása: meghatároztuk az üzleti használatra kész megállapodások moduljait
- 3.3.2: Alap SDM–szolgáltatások: „Tájékoztatási Szolgáltatások”
- 3.8: Ügyfél új felelősségi köre

## Módosítások:

- 2.3.2: A Nagyvállalati Stratégia szolgáltatásmoduljai leírásának frissítése
- 2.4: A tanácsadási szolgáltatásokhoz meghatározott ESP
- 3.1: Bővített megoldáscsomagok: kiegészült „a Konfigurálható csomaggal együtt érhető el” kitétellel
- 3.1: A Fejlesztőkre koncentráló csomagok leírása
- 3.3.1: Felmérési szolgáltatások: – RAP mint Szolgáltatás Plusz; Üzemeltetési szolgáltatások: POP
- 3.3.2: Szolgáltatásnyújtás–menedzselés – kiegészült az ADM–mel
- 3.3.2: Az Online Engedélyezett SDM–tevékenységekre vonatkozó összes hivatkozás átkerült egy külön, az SDM Termék terjedelme szakaszt követő szakaszba; töröltük az MIRP–re vonatkozó hivatkozást; kiegészült a szolgáltatásáttekintés nyelvével
- 3.4.2: Egyéni Támogatás – frissültek az előfeltételek és a korlátozások; kiegészült a partnerekre koncentráló megoldásokra vonatkozó információkkal

## Törlések:

- 2.3.2: A Nagyvállalati Stratégia szolgáltatásmoduljai
  - Mobileszközöket használó Munkaerő alkalmazásának lehetővé tétele
  - Adatközpont modernizálása
  - Adatplatform modernizálása
- 3.3.1: Felmérési szolgáltatások – Risk and Health Assessment Program (RAP)
- 3.3.3 Azure– és O365–hivatkozások

**2015. január**

## Kiegészítések:

- 3.5: Partnerekre Koncentráló Megoldások

Módosítások:

- 3.4: Egyéni Támogatás

Törlések:

- 3.6: Az MSDN Technikai Támogatási események potenciális forrásai lehetnek az átváltásnak

**2014. szeptember**

Kiegészítések:

- 2.3.2: Modulok
  - Mobileszközöket használó Munkaerő alkalmazásának lehetővé tétele
  - Adatközpont modernizálása
  - Adatplatform modernizálása
- 2.4: A helyszíni látogatásokra vonatkozó információ
- 3.1: Kiegészült a Fejlesztőkre koncentráló csomagokkal
- 3.2.1: Gyorsító csomag
- 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: A Nagyvállalati Mérnök új elnevezése: Microsoft Mérnök
- 2.3.2: A modulok leírásának frissítései
- 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 Szolgáltatásessedékességi 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: Risk and Health Assessment Program Plusz 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)

© 2016 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.