

Descrizione del Servizio Microsoft Core Support

Panoramica

L'offerta Microsoft Core Support di Park Place Technologies ("PPT") ("Core Support") fornisce assistenza tecnica a livello aziendale per l'intera gamma di tecnologie Microsoft, inclusi ambienti on-premises, cloud e ibridi. Il servizio è progettato per aiutare i team IT a mantenere, ottimizzare e risolvere problemi all'interno delle loro infrastrutture Microsoft attraverso la risoluzione reattiva degli incidenti e la consulenza proattiva. Il Core Support è erogato da ingegneri esperti e account manager tecnici, garantendo una risposta tempestiva e una collaborazione esperta. Il Core Support copre l'assistenza basata sugli incidenti e i servizi di consulenza per le infrastrutture aziendali, ma non include le funzioni di help desk per gli utenti finali.

Gli interventi che richiedono un ambito definito, un piano di progetto o risultati personalizzati non rientrano nel modello Core Support, inclusi i progetti proattivi e i servizi DSE (Designated Support Engineer/Architect), e saranno forniti nell'ambito di un contratto di supporto per servizi professionali separato (SOW) con PPT. Si prega di contattare il proprio rappresentante commerciale.

Servizi Microsoft Core Support

- Copertura Unificata: Un modello di supporto unico per tutte le tecnologie Microsoft, inclusi Azure, Microsoft 365, Exchange Server, SQL Server, Windows Server, Dynamics e altro.
- Supporto per incidenti basato su ticket per esigenze di risoluzione guasti e troubleshooting con disponibilità del servizio 24x7x365.
- Assistenza Reattiva e Leggera Proattiva: Include la risoluzione degli incidenti, consigli preventivi e linee guida generali. Gli interventi proattivi che non richiedono un ambito definito sono inclusi; i progetti con ambiti definiti o i servizi proattivi personalizzati sono gestiti tramite un contratto di supporto per servizi professionali separato con PPT.
- Workflow Basato su Ticket: Tutte le richieste sono gestite tramite un portale centralizzato, garantendo trasparenza e collaborazione durante tutto il ciclo di supporto.
- Gestione Tecnica degli Account: Account manager tecnici dedicati facilitano la gestione continua del rapporto, l'escalation e l'orientamento strategico.
- Percorso di Escalation: Quando necessario e se applicabile, i casi possono essere inoltrati a Microsoft per la risoluzione.

Microsoft Core Support SLA e Erogazione

I Servizi sono stati progettati su un unico livello 7 x 24 – Questo è pensato per un ambiente di produzione, con accesso ai team di supporto PPT 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

PPT fornirà le risorse di supporto appropriate per erogare i Servizi a supporto dell'ambiente Microsoft del cliente in lingua inglese. In particolare, il team di ingegneri remoti di PPT offrirà

supporto remoto generale (ad esempio, tramite telefono o condivisione dello schermo) per i Sistemi Coperti.

Il supporto Microsoft includerà quanto segue:

1. *Creazione di ticket per incidenti:* Il processo inizia con il Cliente che crea un ticket all'interno di Central Park, il portale clienti di PPT. Al referente del Cliente verrà fornita una risposta iniziale, che rappresenterà l'avvenuta presa in carico del ticket.
2. *Guida per gli incidenti:* Il team di supporto PPT o il tecnico incaricato collaborerà con il referente del Cliente indicato nel ticket per comprendere l'obiettivo attuale e il risultato desiderato. Il team di supporto PPT o il tecnico fornirà indicazioni al Cliente sui passaggi per la risoluzione. Nel caso in cui sia necessario un intervento diretto da parte di Microsoft per risolvere il problema, PPT faciliterà tale intervento.
3. *Chiusura dell'incidente:* Una volta che il supporto è stato fornito al Cliente e quest'ultimo conferma che la richiesta è stata soddisfatta, il ticket viene contrassegnato come completato e chiuso.
4. *Escalation:* I ticket di gravità da uno a quattro vengono gestiti da un Park Place Premier Support Engineer. In caso di bug o problemi di tenant, Park Place effettua l'escalation verso un Elite Partner, che a sua volta esegue l'escalation a Microsoft, se necessario. Tutti gli altri ticket non risolti vengono scalati attraverso i livelli di seniority di Park Place. Se ancora non risolti, i ticket con gravità uno (1) e due (2) vengono inoltrati all'Elite Partner di Park Place, che successivamente li inoltra a Microsoft, se necessario, mentre i ticket con gravità tre (3) e quattro (4) vengono scalati da Park Place utilizzando il percorso e la procedura di escalation appropriati.

Tutte le attività sono trasparenti per il Cliente, che avrà visibilità sui ticket degli incidenti, su eventuali note e sui progressi attraverso Central Park. Le credenziali per accedere a Central Park verranno fornite durante il processo di onboarding contrattuale.

Il Cliente è responsabile di garantire che il personale appropriato sia disponibile per collaborare con il team di supporto tecnico PPT, poiché le attività sono di natura collaborativa. Il personale del Cliente deve essere in grado di comunicare in inglese e i Servizi saranno erogati in lingua inglese. I Servizi sono condizionati da questa collaborazione del Cliente e le attività di supporto saranno fornite esclusivamente tramite condivisione dello schermo, istruzioni verbali o scritte. L'impegno di servizio di PPT consiste nel supporto consultivo fornito come descritto in questo documento e potrebbe non includere risultati specifici o deliverable. Nessuna garanzia può essere creata o estesa dai rappresentanti di vendita o dal materiale di vendita scritto.

Il seguente schema stabilisce i tempi di risposta che PPT si impegna a rispettare in relazione agli incidenti e alla loro gravità:

	BASSA	NORMALE	ALTA	URGENTE
GRAVITÀ	Gravità 4	Gravità 3	Gravità 2	Gravità 1

TEMPI DI RISPOSTA SLA	24 x 7 x 12 ore	24 x 7 x 8 ore	24 x 7 x 4 ore	24 x 7 x 30 minuti*
DESCRIZIONE	Domande o problemi di tipo consultivo che non influenzano la funzionalità o la continuità aziendale.	Problema minore o inconveniente; le funzioni aziendali rimangono perlopiù inalterate.	Perdita parziale o degrado dei servizi; le funzioni aziendali principali rimangono operative con una soluzione temporanea.	Perdita significativa o degrado dei servizi in cui le funzioni aziendali critiche non sono operative; richiede attenzione immediata e un coinvolgimento continuo fino alla risoluzione.

* Risposta tecnica entro 60 minuti

Tempi di risposta SLA: Questo è il numero di ore entro cui PPT risponderà al ticket di incidente. Ad esempio, "4" in "24 x 7 x 4" significa una risposta entro 4 ore. Il tempo di risposta inizia quando (a) la richiesta iniziale di servizio è stata ricevuta e riconosciuta dal PPT Solutions Support Centre e (b) PPT ha completato la revisione iniziale e confermato che la richiesta si riferisce ai Sistemi Coperti inclusi nell'Ordine Programmato. Il Cliente può scegliere una tempistica di risposta diversa (più lenta) rispetto a quella contrattualmente prevista in funzione delle proprie esigenze aziendali.

Modifiche ai Prezzi

Se l'uso dei Servizi Core Support da parte del cliente diventa eccessivo o anomalo rispetto all'esperienza del cliente e di PPT, e comporta un aumento significativo dei costi del servizio, PPT potrà applicare un ragionevole aumento della tariffa di servizio, che sarà comunicato al cliente per iscritto. Il mancato pagamento di tale aumento tariffario alle condizioni di pagamento originali comporterà il diritto di PPT di terminare i Servizi Core Support previa comunicazione scritta.

Escalation a Elite Partner

Se l'incidente del cliente richiede un'escalation a un Elite Partner, l'escalation sarà effettuata a un partner Microsoft e sarà disponibile per integrare le capacità di supporto di PPT come descritto in questo documento.

L'escalation a un Elite Partner di PPT richiede l'esecuzione del Contratto di Licenza per l'Utente Finale (End User Agreement) con l'Elite Partner da parte del cliente. Questo Contratto di Licenza stabilisce una relazione partner/cliente che consente all'Elite Partner di collaborare direttamente con Microsoft per conto del cliente. Non sono previsti costi aggiuntivi per il cliente associati al supporto dell'Elite Partner.

Un contratto eseguibile di End User Agreement con l'Elite Partner sarà fornito dal vostro rappresentante commerciale. PPT raccomanda di eseguire e consegnare a PPT l'End User Agreement con l'Elite Partner contestualmente all'accettazione dell'offerta PPT e alla presentazione dell'ordine d'acquisto.

L'esecuzione del Contratto di Licenza per l'Utente Finale con l'Elite Partner è una condizione necessaria per l'escalation a Elite Partner. Il mancato adempimento di questa condizione significa che i servizi Core Support non includeranno tale escalation.

Note Aggiuntive:

- Qualsiasi servizio o intervento che richiede un ambito definito, come i servizi proattivi personalizzati, i servizi DSE (designed support engineer/architect), i workshop o le consegne basate su progetti, saranno gestiti attraverso un contratto di supporto per servizi professionali separato (SOW) e non rientrano nei servizi Microsoft Core Support descritti in questa Descrizione del Servizio. Si prega di contattare il proprio rappresentante commerciale.
- Il supporto descritto in questa Descrizione del Servizio si riferisce esclusivamente alle infrastrutture aziendali e ai team IT; non include le funzioni di help desk per gli utenti finali o il supporto desktop.
- Tutti i servizi Core Support sono erogati da remoto, salvo diverso accordo scritto; la consegna in loco potrebbe comportare costi aggiuntivi ed è soggetta alla disponibilità delle risorse.
- Tutti i servizi Core Support sono erogati in lingua inglese.
- L'hardware Microsoft, come laptop, desktop, dispositivi Surface e periferiche, è esplicitamente escluso dall'ambito dei servizi Core Support.
- L'esecuzione del Contratto di Licenza per l'Utente Finale con l'Elite Partner è una condizione necessaria per l'escalation a Elite Partner. Il mancato adempimento di questa condizione significa che i servizi Core Support non includeranno tale escalation.