

Descrizioni dei servizi Microsoft Unified (MUSD)

Data versione: Settembre 2026

Sommario

Descrizioni dei servizi Microsoft Unified (MUSD)	1
Panoramica di Microsoft Unified	2
Unified Enterprise	3
Servizi mission-critical	4
Value Acceleration Services	5
Descrizioni dettagliate dei servizi	6
Informazioni chiave sull'acquisto e la fornitura	6
Unified Enterprise	7
Servizi mission-critical (MCS)	8
Value Acceleration Services	9
Operazioni cloud unificate (UCO)	11
Nomi dei servizi precedenti	12
Livelli di gravità e tempi di risposta	14
A. Spiegazione dei livelli di gravità	14
B. Tempi di risposta Unified Enterprise	14
C. Tempi di risposta servizi mission-critical (MCS)	14
Requisiti per la fornitura dei servizi	16

Panoramica di Microsoft Unified

Un supporto in grado di adattarsi alle reali esigenze e di evolvere di pari passo con la crescita dell'azienda.

Microsoft Unified è la nostra offerta di supporto e success management per i clienti aziendali. Offre una struttura di base per la risoluzione dei problemi 24/7 e success management per i clienti, fondamentale per mantenere l'integrità dell'ambiente Microsoft, e può essere ampliata con servizi opzionali per i carichi di lavoro mission-critical e per progetti di trasformazione più complessi.

Microsoft Unified si basa su **Unified Enterprise** come servizio fondamentale e può essere ampliato con i **Servizi mission-critical** e **Value Acceleration Services**, offrendo la flessibilità necessaria per integrare le giuste funzionalità di pari passo con l'evoluzione delle esigenze aziendali.

Modalità di acquisto: I servizi Microsoft Unified sono disponibili tramite un accordo Microsoft ("Accordo") e possono essere acquistati sotto forma di servizio **prepagato, abbonamento mensile a consumo (in base alla disponibilità), o impegno di acquisto (in base alla disponibilità)**. I servizi selezionati, l'ambito di applicazione e i relativi prezzi sono definiti nell'Ordine di lavoro per i servizi Enterprise o nei termini integrativi allegati all'Accordo ("Ordine di lavoro"). Per informazioni sulle opzioni di acquisto e sulla disponibilità nella propria area geografica, è possibile contattare il proprio rappresentante Microsoft.

I contenuti noti in precedenza come Descrizioni dei servizi di supporto tecnico Unified (USSD) sono ora definiti **Descrizioni dei servizi Microsoft Unified ("MUSD" o "Descrizioni dei servizi")**. A titolo chiarificatore, si precisa che alcuni Ordini di lavoro esistenti potrebbero fare riferimento alla sigla USSD.

Questo sito contiene le Descrizioni per i servizi Microsoft Unified e le relative offerte. Con l'evoluzione dei servizi, questo contenuto potrebbe essere aggiornato periodicamente. Tali aggiornamenti non ridurranno né limiteranno in modo sostanziale i servizi già acquistati dai clienti.

Le versioni precedenti rimangono consultabili [qui](#) per chi desidera fare riferimento ai servizi acquistati in base a una versione antecedente.

Unified Enterprise

Supporto sempre attivo e success management per l'ambiente Microsoft.

Unified Enterprise offre risoluzione dei problemi 24/7 e success management per garantire l'integrità, la sicurezza e la resilienza dell'ambiente Microsoft. Comprende un supporto coordinato per gli incidenti e i problemi operativi, oltre a visibilità e indicazioni proattive per contribuire alla riduzione dei rischi e al miglioramento dell'affidabilità.

Cosa è incluso

- **Risoluzione dei problemi 24/7.** Possibilità di aprire e gestire richieste di supporto in qualsiasi momento per ripristinare i servizi e risolvere i problemi relativi alle tecnologie Microsoft supportate.
- **Servizi di success management.** Orchestrare, pianificare e coordinamento proattivi in tutto l'ecosistema Microsoft per contribuire a rafforzare l'efficienza della Società, accelerare l'adozione del cloud e promuovere la trasformazione legata all'IA.
- **Analisi proattive dell'integrità.** Analisi periodiche di infrastruttura, sicurezza e operazioni per individuare i rischi, ridurre i problemi ricorrenti e migliorare l'affidabilità.
- **Apprendimento on demand.** Apprendimento in autonomia e contenuti tecnici per sviluppare le competenze dei team IT e delle operazioni.
- **Accesso al portale dei servizi.** Una vista centralizzata per inviare richieste, monitorare la fornitura e controllare i segnali di operatività e integrità.
- **Indennità flessibile** Disponibile con modelli di acquisto basati su un impegno di durata prepagato e applicabile ai servizi idonei, inclusi i Servizi mission-critical e Value Acceleration Services come descritto all'interno dell'Ordine di lavoro. Consultare le Descrizioni dettagliate dei servizi per verificare le condizioni di applicabilità e le modalità d'uso.
- **Crediti proattivi.** Crediti flessibili a consumo utilizzati per accedere ai servizi proattivi idonei volti a pianificare, implementare, ottimizzare e migliorare l'ambiente Microsoft. Tali crediti possono essere inclusi nella quota base mensile o utilizzati tramite le quote disponibili, a seconda del modello di acquisto adottato, e possono anche essere acquistati separatamente laddove applicabile. Consultare le Descrizioni dettagliate dei servizi per verificare le condizioni di applicabilità e le modalità d'uso.

Servizi aggiuntivi facoltativi per Unified Enterprise:

- **Risposta avanzata unificata:** Gestione accelerata per scenari critici selezionati con escalation semplificata per contribuire alla riduzione dei tempi di risoluzione.
- **Unified Assured:** Offre supporto locale in linea con i requisiti normativi territoriali e di sovranità dei dati.

Nota di acquisto: Unified Enterprise costituisce il livello di supporto fondamentale di Microsoft Unified e rappresenta un prerequisito obbligatorio per l'aggiunta dei Servizi mission-critical e Value Acceleration Services.

Maggiori informazioni su [Unified Enterprise](#)

Servizi mission-critical

Per scenari in cui la disponibilità, l'affidabilità e la tempestività di ripristino risultano critiche per l'azienda.

I Servizi mission-critical offrono una gestione prioritaria degli incidenti, procedure avanzate di escalation e l'intervento di specialisti per prodotti, carichi di lavoro ed eventi aziendali di rilevanza critica, contribuendo a ridurre i tempi di risoluzione e a garantire la continuità operativa durante interruzioni del servizio ed eventi di sicurezza ad alto impatto.

Offerte dei Servizi mission-critical (MCS):

- **MCS per Azure:** Copertura potenziata per i carichi di lavoro Azure critici, con risoluzione rapida dei problemi per ripristinare il servizio e tutelare la continuità aziendale.
- **MCS per Microsoft Security Cloud:** Un impegno personalizzato con Microsoft Security per la gestione, la scalabilità e il ripristino dei carichi di lavoro di sicurezza più critici, grazie a indicazioni proattive, approfondito contesto tecnico e risoluzione accelerata in caso di problematiche.
- **MCS per Microsoft 365:** Copertura incentrata sull'affidabilità per gli ambienti Microsoft 365 critici per l'azienda, con percorsi prioritari di mitigazione per i problemi a impatto sulla produzione.
- **MCS per GitHub:** Supporto prioritario per i flussi di lavoro di sviluppo critici per l'azienda, inclusi gli scenari GitHub e Copilot, per garantire una gestione prioritaria delle problematiche critiche ed evitare interruzioni alle tempistiche di sviluppo e rilascio.
- **Risposta agli incidenti di sicurezza informatica:** Offre supporto specializzato per identificare, contenere e risolvere rapidamente gli incidenti informatici. Aiuta le organizzazioni a ridurre al minimo l'impatto, ripristinare le operazioni e rafforzare la resilienza per prevenire incidenti futuri.
- **Intelligence sulle minacce:** Un servizio in abbonamento che offre briefing direzionali periodici e analisi proattive per aiutare a comprendere i rischi emergenti e tradurli in azioni concrete e operative per l'organizzazione.

Nota di acquisto: I Servizi mission-critical sono facoltativi e richiedono offerte di supporto di base quali Unified Enterprise come prerequisito. Le selezioni effettuate sono specificate all'interno del relativo Ordine di lavoro.

Value Acceleration Services

Accelerazione dei risultati sui carichi di lavoro Microsoft.

I Value Acceleration Services aiutano le aziende a pianificare, implementare e ottimizzare in modo proattivo i carichi di lavoro Microsoft prioritari avvalendosi delle competenze Microsoft, per ridurre i rischi della fornitura, migliorare l'affidabilità e accelerare il raggiungimento "time-to-value". I servizi possono essere forniti attraverso una combinazione adeguata di esperienze digitali, automazione ed esperti Microsoft, in base a ciò che sostiene al meglio il raggiungimento degli obiettivi.

Offerte dei Value Acceleration Service

Selezione di una o più offerte in base ai carichi di lavoro prioritari e agli obiettivi desiderati.

Designated Engineering (DE)

Il servizio DE è un impegno a durata determinata e con ambito predefinito, incentrato su un singolo carico di lavoro prioritario. Fornisce indicazioni tecniche chiare e supporto alla fornitura per accelerare i tempi, migliorando l'affidabilità, la prontezza e l'adozione per quel carico di lavoro. Le attività tipiche comprendono la valutazione dello stato attuale, il posizionamento su un approccio condiviso, il supporto all'implementazione o all'ottimizzazione e l'abilitazione dei team attraverso un trasferimento di competenze mirato.

Enhanced Designated Engineering (EDE)

Il servizio EDE è un impegno continuativo che aiuta le aziende a raggiungere e mantenere i risultati su carichi di lavoro Microsoft prioritari. Il servizio si concentra sul miglioramento dell'affidabilità, sull'accelerazione dell'adozione e sulla riduzione dei rischi tecnici e operativi, garantendo che le soluzioni tecniche siano progettate ed eseguite in linea con le priorità aziendali.

Il servizio EDE fornisce:

- Allineamento continuo della tecnologia agli obiettivi aziendali
- Identificazione e riduzione proattiva dei rischi operativi e di fornitura
- Accelerazione della distribuzione, dell'adozione e dell'ottimizzazione in tutti i carichi di lavoro
- Miglioramento continuo dell'affidabilità, delle prestazioni e della postura di sicurezza
- Indicazioni sull'architettura della soluzione

Nota di acquisto: I Value Acceleration Services sono facoltativi e richiedono offerte di supporto di base quali Unified Enterprise come prerequisito. Le selezioni effettuate sono specificate all'interno dell'Ordine di lavoro.

Descrizioni dettagliate dei servizi

Consultare le Descrizioni dettagliate dei servizi per verificare quanto incluso in ciascuna offerta Microsoft Unified. Sono strutturate per offrire una panoramica chiara dei servizi inclusi, delle opzioni aggiuntive e delle principali condizioni di fornitura.

Nota: L'Ordine di lavoro potrebbe utilizzare denominazioni di servizio tratte da versioni precedenti della presente Descrizione del servizio. In questa esperienza basata sul web, tali servizi potrebbero essere riportati con denominazioni dell'offerta o raggruppamenti aggiornati. Consultare la tabella sottostante relativa alle denominazioni precedenti dei servizi per individuare la sezione corrispondente. L'Ordine di lavoro definisce i servizi acquistati, le quantità o le ore, l'ambito, le attività idonee e gli eventuali prerequisiti.

Informazioni chiave sull'acquisto e la fornitura

Indennità flessibile

Disponibile esclusivamente per i modelli di acquisto prepagati, l'Indennità flessibile rappresenta una quota dell'impegno economico prepagato utilizzabile per i servizi idonei.

- Assegnato nell'Ordine di lavoro
- Gli importi relativi all'Indennità flessibile non assegnati nell'Ordine di lavoro al momento dell'esecuzione vengono trattenuti
- Devono essere assegnati e utilizzati entro il termine annuale applicabile
- Per i Servizi proattivi personalizzati, è possibile destinare ai servizi idonei fino al 20% dell'Indennità flessibile o 50.000 \$, a seconda di quale sia l'importo maggiore
- I servizi idonei possono essere sostituiti con altri servizi idonei, previa disponibilità e approvazione da parte di Microsoft

Crediti proattivi

I Crediti proattivi sono crediti utilizzati per usufruire dei servizi idonei. Possono essere ottenuti tramite il modello di acquisto e possono anche essere acquisiti come servizi aggiuntivi o mediante l'Indennità flessibile disponibile, a seconda di come i servizi sono strutturati nell'Ordine di lavoro.

Modelli di acquisto a consumo e impegno di acquisto:

- Maturati nel tempo in base ai costi di supporto mensili
- Monitorati a livello di profilo di fatturazione e applicati alle tariffe del servizio correnti
- Non trasferibili tra profili di fatturazione
- Possono includere una quota iniziale come stabilito nell'Ordine di lavoro, seguita da maturazioni periodiche
- Potrebbero essere richiesti pagamenti o crediti aggiuntivi per i servizi che eccedono il saldo disponibile, subordinatamente ai termini del programma e ai requisiti di spesa minima
- I Crediti proattivi acquistati come servizi aggiuntivi devono essere erogati entro dodici (12) mesi, in linea con le linee guida standard di fornitura. Inoltre, la Società deve mantenere attivo un Ordine di lavoro per il supporto di base affinché possa essere fornito.
- La cancellazione dell'Ordine di lavoro per il supporto di base comporta un periodo di attesa di 12 mesi prima di poter beneficiare dei Crediti proattivi in seguito alla sottoscrizione di un nuovo Ordine di lavoro.

Modelli di acquisto prepagati: Possono essere finanziati tramite l'Indennità flessibile disponibile, nel rispetto dei limiti applicabili.

Considerazioni relative a più Paesi (ove applicabile)

Il supporto per più Paesi si applica quando l'Ordine di lavoro include Unified Enterprise in più di un Paese o area geografica. Consente di ricevere i servizi coperti per le sedi indicate nell'Ordine di lavoro, tenendo conto dei requisiti di fornitura locali quali lingua, fuso orario e disponibilità nel Paese. L'Ordine di lavoro definisce le sedi coperte, le modalità di fornitura dei servizi in ciascuna sede e gli eventuali vincoli o regole di scambio specifici per la sede.

Unified Enterprise

Unified Enterprise offre le funzionalità fondamentali di supporto e success management utilizzate quotidianamente dai clienti. Copre il supporto reattivo per i prodotti Microsoft supportati e include l'accesso al success management e alle risorse digitali.

Servizio (incluso)	Cosa include l'offerta	Come attivare il servizio / Note principali
Supporto per la risoluzione dei problemi	Risoluzione dei problemi basata su casi per ripristinare il servizio e risolvere problemi tecnici.	È possibile aprire una richiesta di supporto via web o telefono per la risoluzione di problemi o malfunzionamenti; i tempi di risposta variano in base alla gravità.
Gestione del Supporto reattivo	Supervisione coordinata per contribuire a garantire una risoluzione tempestiva e di alta qualità degli incidenti.	Attivabile da Microsoft tramite la gestione dei casi, secondo necessità.
Servizi di success management	Forniscono orchestrazione, pianificazione e coordinamento proattivi all'interno di Microsoft per rafforzare l'efficienza della Società, accelerare l'adozione del cloud e promuovere la trasformazione legata all'IA. Includono la gestione della fornitura dei servizi.	La fornitura si basa sulla pianificazione collaborativa e sulle priorità concordate; i servizi possono evolvere nel tempo per allinearsi alle esigenze della Società, alle offerte Microsoft e alla disponibilità dei servizi stessi.
Servizi di gestione degli incidenti	Gestione strutturata degli incidenti per guidare la mitigazione e la risoluzione, con visibilità continua su stato e progressi.	Apertura di una richiesta di supporto tramite i canali standard. Gli incidenti seguono un percorso di supporto standard; per gli scenari complessi potrebbe essere prevista un'ulteriore attività di coordinamento.
Supporto tecnologico integrato	Risoluzione coordinata degli incidenti tra Microsoft e partner tecnologici selezionati per ridurre i tempi di risoluzione per le tecnologie e i servizi supportati.	Microsoft coinvolge la Società secondo necessità. È possibile richiedere il supporto per l'orchestrazione in caso di problemi cross-tecnologici, coordinamento tra più parti stakeholder o incidenti per cui si prevede una risoluzione di più giorni.
Apprendimento on demand	Formazione in autonomia e contenuti tecnici per sviluppare le competenze dei team IT e delle operazioni.	Accesso tramite le risorse di apprendimento digitale disponibili.
Valutazione dell'integrità on demand	Valutazioni on demand e verifiche proattive dell'integrità per identificare i rischi e raccomandare interventi di miglioramento.	Le valutazioni sono disponibili in modalità self-service tramite il centro di supporto attivo.

Servizi aggiuntivi facoltativi Unified Enterprise (facoltativi, l'ambito e l'idoneità sono definiti all'interno dell'Ordine di lavoro)

Servizi aggiuntivi facoltativi	Cosa include l'offerta	Come attivare il servizio / Note principali
Unified Assured	Fornisce supporto con vincoli geografici e/o locale nel Paese, ove applicabile, per i clienti del settore commerciale e pubblico con elevati requisiti di sovranità e conformità normativa.	L'assistenza Unified Enterprise è prevista per tutte le interazioni di supporto coperte. L'unica differenza è che il supporto viene fornito dall'interno dell'area geografica richiesta, ove applicabile.
Risposta avanzata unificata	Gestione accelerata degli incidenti per determinati scenari di gravità critica relativi ai servizi inclusi nell'ambito.	È possibile aprire una richiesta di supporto tramite i canali supportati.

Servizi mission-critical (MCS)

I servizi Mission Critical sono servizi aggiuntivi facoltativi disponibili per piattaforme, carichi di lavoro ed eventi in cui la disponibilità, l'affidabilità e il rapido ripristino sono fondamentali per l'azienda. Offrono una gestione prioritaria degli incidenti, un'escalation avanzata e il coinvolgimento di specialisti. L'Ordine di lavoro definisce l'offerta o le offerte specifiche, l'ambito e/o eventuali prerequisiti. Per ulteriori informazioni, consultate [l'appendice MCS](#).

Offerta	Cosa include l'offerta	Come attivare il servizio / Note principali
MCS per la piattaforma Azure/Plus	Supporto prioritario per gli ambienti di produzione Azure con escalation più rapida quando necessario.	Dopo aver effettuato l'onboarding, è possibile aprire le richieste di supporto per i servizi Azure coperti avviene tramite portale, telefono o chat.
MCS per Azure Workload / Workload Plus / Companion	Supporto preventivo su misura e gestione prioritaria degli incidenti per migliorare l'affidabilità di un carico di lavoro o di un'applicazione Azure definita e di importanza critica in ambiente di produzione.	Il carico di lavoro coperto è definito nell'Ordine di lavoro. Durante l'onboarding, Microsoft e la Società definiscono gli obiettivi di affidabilità, valutano i rischi principali e stabiliscono un piano di mitigazione. È possibile inviare le segnalazioni di incidenti tramite i canali Azure supportati per il carico di lavoro coperto.
MCS per Azure Events / Events Plus	Supporto con priorità e vincolato a tempi prestabiliti per eventi aziendali pianificati e ad alto impatto, inclusi la preparazione pre-evento e la copertura per tutta la durata dell'evento	È possibile pianificare l'evento in anticipo e ricevere copertura durante l'intervallo temporale concordato per l'evento.
MCS per Microsoft Security Cloud	Supporto con priorità per gli incidenti di sicurezza ad alto impatto nei prodotti di sicurezza Microsoft inclusi nell'ambito.	È possibile aprire le segnalazioni di incidenti tramite i canali supportati.
MCS per Microsoft 365	Supporto con priorità per ambienti di produzione Microsoft 365 critici per l'azienda, con escalation più rapida in caso di necessità.	È possibile inviare le segnalazioni tramite i canali di supporto Microsoft 365 per i servizi inclusi nell'ambito.
MCS per GitHub	Supporto prioritario per i flussi di lavoro di GitHub critici per l'azienda, inclusi gli	Attivabile tramite il supporto GitHub come definito nell'Ordine di lavoro; si

	scenari relativi alla piattaforma e a Copilot (se idonei).	applicano le condizioni per l'utilizzo del servizio GitHub.
Supporto tecnico per soluzioni mission-critical	Supporto preventivo e approfondito per una soluzione mission-critical definita, al fine di ridurre i rischi e migliorare la preparazione.	Fornito tramite un modello di impegno concordato.
Risposta agli incidenti di sicurezza informatica	Supporto end-to-end per analizzare, contenere, correggere e ripristinare i sistemi in seguito a incidenti informatici, riducendo al minimo l'impatto aziendale.	Attivabile tramite proprio Account Manager Microsoft o aprire un caso di supporto per ottenere rapidamente una risposta esperta per le attività di analisi, contenimento e ripristino durante un incidente di sicurezza.
Intelligence per le minacce	Fornisce briefing mensili sulle minacce e indicazioni sugli avvisi personalizzate in base al settore, all'area geografica e all'ambiente di sicurezza, con consigli pratici per supportare la valutazione e la risposta ai rischi emergenti.	Attivabile tramite i propri referenti per la sicurezza Microsoft designati. Per i briefing e le attività di follow-up è richiesta la partecipazione della Società.

Value Acceleration Services

I servizi Value Acceleration Services sono servizi aggiuntivi facoltativi che offrono le competenze di Microsoft per supportare i clienti nelle attività di pianificazione, implementazione, ottimizzazione e gestione dei carichi di lavoro prioritari. Le offerte vengono acquistate come ambiti definiti o pacchetti di ore (in base all'Ordine di lavoro) e vengono fornite tramite una combinazione adeguata di esperti Microsoft, esperienze digitali, IA/automazione. Per i clienti di più Paesi le risorse designate (ad esempio, EDE) possono essere assegnate a una sede di supporto specifica nell'ambito della contrattazione e della pianificazione della fornitura dei servizi, come descritto all'interno dell'Ordine di lavoro.

I **modelli di impegno** descrivono come sono forniti alcuni Value Acceleration Services. Definiscono il tipo di supporto tecnico fornito in base al livello di continuità, all'ambito e alla reattività necessari.

Offerta	Cosa include l'offerta	Come attivare il servizio / Note principali
Designated Engineering (DE)	Impegno tecnico vincolato a tempi prestabiliti per un carico di lavoro prioritario definito, al fine di migliorare la preparazione, la qualità dell'implementazione e l'affidabilità.	Acquistabile come impegno con ambito predefinito per un carico di lavoro o un obiettivo specifico. L'ambito, la durata e i deliverable sono definiti nell'Ordine di lavoro.
Enhanced Designated Engineering (EDE)	Impegno tecnico continuo per supportare il miglioramento dell'affidabilità, la riduzione dei rischi e l'accelerazione dell'adozione e dell'ottimizzazione nei carichi di lavoro prioritari.	Fornito come un modello di impegno continuo. La copertura, le risorse assegnate, la cadenza e i carichi di lavoro supportati sono definiti nell'Ordine di lavoro.
Enhanced Designated Engineering reattiva (REDE)	Supporto tecnico mirato ad accelerare le attività di analisi e risoluzione degli incidenti reattivi che coinvolgono i carichi di lavoro o i prodotti selezionati.	Utilizzato quando viene acquistato supporto tecnico aggiuntivo per scenari reattivi. L'ambito del prodotto, il

		modello di copertura e i prerequisiti sono definiti nell'Ordine di lavoro.
Support Technology Advisor	Valutazione, pianificazione e consigli personalizzati in linea con gli obiettivi di supportabilità, operatività e affidabilità.	Fornito in base all'ambito di consulenza concordato. Le attività, la tempistica e i risultati attesi sono definiti nell'Ordine di lavoro.

I **Servizi proattivi** descrivono i tipi di attività che possono essere acquistati nell'ambito dei servizi Value Acceleration Services, come le attività di pianificazione, implementazione, valutazione, ottimizzazione e formazione. Non è necessario un modello di impegno per acquistare i Servizi proattivi. A seconda del servizio e del livello di supporto necessario, i servizi proattivi possono essere acquistati singolarmente o forniti tramite un modello di impegno quale DE o EDE.

Categoria	Servizi proattivi	Cosa include l'offerta	Come attivare il servizio / Note principali
Pianificazione	Modello di verifica	Un impegno mirato e basato sui dati per verificare l'efficacia della soluzione e la sua fattibilità tecnica.	Acquistabile come impegno definito o secondo quanto stabilito nell'Ordine di lavoro; spesso utilizzato nelle fasi iniziali di pianificazione o processo decisionale.
	Servizi per l'architettura	Indicazioni per convertire le esigenze aziendali in un'architettura tecnica ideale.	Forniti come impegno mirato di consulenza o progettazione. I settori di attività specifici e i relativi risultati sono definiti nell'Ordine di lavoro.
Implementazione	Servizi di onboarding	Accelerare la distribuzione, la migrazione o l'aggiornamento delle soluzioni Microsoft grazie a linee guida strutturate, che includono la supervisione della fornitura del servizio e il supporto per identificare e risolvere i blocchi tecnici.	Acquistabile per uno specifico ambito di implementazione o fornito tramite un modello di impegno come DE o EDE, a seconda dei casi.
Manutenzione	Servizi di valutazione e miglioramento	Valutazione delle proprie funzionalità e l'ambiente di riferimento rispetto alle procedure consigliate. Individuazione dei rischi e definizione delle priorità d'azione per incrementare l'efficacia, la sicurezza, l'affidabilità e le prestazioni.	Possono includere valutazioni automatizzate o condotte da esperti. L'ambito, gli strumenti e le attività di follow-up dipendono dal servizio acquistato.
Ottimizzazione	Servizi di adozione	Supporto alla pianificazione e all'esecuzione dell'adozione per migliorare l'utilizzo e i risultati per i carichi di lavoro prioritari.	Acquistabili come servizio mirato o erogabile tramite un modello di ingaggio più ampio, a seconda del livello di supporto richiesto.

	Servizi di sicurezza	Linee guida per contribuire a migliorare la postura di sicurezza attraverso le soluzioni di sicurezza Microsoft.	Acquistabili in base al carico di lavoro o allo scenario di sicurezza applicabile.
	Servizi proattivi personalizzati	Impegni proattivi su richiesta della Società per attività idonee non elencate altrove.	L'ambito e le attività idonee sono stabiliti nell'Ordine di lavoro.
Formazione	Servizi di formazione	Formazione per potenziare le competenze tecniche e operative dei team, che può includere servizi quali hackathon, briefing di aggiornamento tecnico, sessioni informative e workshop.	Acquistabili come servizio singoli o all'interno di un impegno più ampio, in base al servizio e al modello di fornitura selezionati.

I **Servizi reattivi** rappresentano un supporto aggiuntivo alla gestione degli incidenti reattivi, da utilizzare quando sono necessari un coordinamento o una supervisione superiori rispetto a quelli previsti dall'offerta base.

Categoria	Servizi reattivi	Cosa include l'offerta	Come attivare il servizio / Note principali
Supporto reattivo	Gestione aggiuntiva dei servizi di supporto reattivo	Copertura aggiuntiva della gestione del supporto reattivo, da utilizzare quando sono necessari un coordinamento o una supervisione superiori rispetto a quelli previsti dall'offerta base.	Acquistabile come servizio aggiuntivo per gli scenari idonei. L'ambito, le modalità di copertura previste e il modello dell'impegno sono stabiliti nell'Ordine di lavoro.

Operazioni cloud unificate (UCO)

Le Operazioni cloud unificate offrono funzionalità avanzate di supporto e gestione del successo dei clienti che utilizzano applicazioni Azure su vasta scala. Integrano linee guida proattive, servizi di consulenza e una risposta avanzata agli incidenti per ottimizzare affidabilità, prestazioni e continuità operativa nell'ambiente di Azure.

Servizio (incluso)	Cosa include l'offerta	Come attivare il servizio / Note principali
Gestione del successo cloud su larga scala	Linee guida d'architettura e pianificazione della capacità per progettare, scalare e gestire in modo efficace gli ambienti Azure.	Fornito mediante impegni continuativi di consulenza e pianificazione, in linea con le strategie aziendali e i piani di sviluppo su Azure.

Servizi di consulenza operativa	Supporto all'onboarding, revisione dell'architettura e verifica della prontezza operativa per accelerare lo sviluppo e favorire l'adozione della piattaforma.	Attivabili tramite sessioni pianificate e collaborazione con le risorse di ingegneria Microsoft il contatto dedicato di Customer Success Management.
Pianificazione del miglioramento delle soluzioni	Consigli continuativi per ottimizzare prestazioni, affidabilità ed efficacia operativa delle applicazioni.	Fornita attraverso revisioni periodiche, sessioni di pianificazione e azioni di follow-up allineate alle esigenze dell'ambiente aziendale.
Eccellenza e affidabilità Azure	Supporto reattivo potenziato con accesso prioritario e tempi di risoluzione più rapidi per gli incidenti Azure critici.	È possibile inviare gli incidenti tramite i canali di supporto standard; i tempi di risposta potenziati e le procedure di escalation si applicano ai servizi inclusi nell'ambito.
Servizi di success management	Punto di coordinamento centrale per la pianificazione, la definizione delle priorità e il monitoraggio di tutta l'esperienza di supporto di Azure.	Forniti secondo una cadenza concordata.

Nomi dei servizi precedenti

Alcuni Ordini di lavoro fanno riferimento a nomi di servizi utilizzati nelle versioni precedenti. La tabella seguente associa i termini precedenti comuni al punto in cui i servizi corrispondenti sono descritti in questa versione.

Termine precedente (Ordine di lavoro / versione precedente)	Ora descritto in	Sezione di riferimento in questa versione
Servizi fondamentali/pacchetto di base	Unified Enterprise	Descrizioni dettagliate dei servizi → Unified Enterprise
Servizi proattivi	Value Acceleration Services	Descrizioni dettagliate dei servizi → Value Acceleration Services
Servizi di pianificazione	Value Acceleration Services	Descrizioni dettagliate dei servizi → Value Acceleration Services (Categoria di piano)
Servizi di implementazione	Value Acceleration Services	Descrizioni dettagliate dei servizi → Value Acceleration Services (Categoria di implementazione)
Servizi di manutenzione	Value Acceleration Services	Descrizioni dettagliate dei servizi → Value Acceleration Services (Categoria di manutenzione)
Servizi di formazione	Value Acceleration Services (e Unified Enterprise per la formazione inclusa)	Descrizioni dettagliate dei servizi → Value Acceleration Services (Categoria formazione) per le offerte formative aggiuntive; Descrizioni dettagliate dei servizi → Servizi Unified Enterprise → Formazione on-demand per la formazione inclusa (include la formazione on-demand e i webcast)

Soluzioni avanzate	Value Acceleration Services	Descrizioni dettagliate dei servizi → Value Acceleration Services
Servizi di ottimizzazione	Value Acceleration Services	Descrizioni dettagliate dei servizi → Value Acceleration Services (Categoria di ottimizzazione)
Servizi di adozione	Value Acceleration Services	Descrizioni dettagliate dei servizi → Value Acceleration Services (Categoria di ottimizzazione)
Servizi incentrati sullo sviluppo (DevOps Capability Assessment, Development Support Assistance, Developer Platform Advisory)	Value Acceleration Services	Descrizioni dettagliate dei servizi → Value Acceleration Services (Categoria di ottimizzazione)
Gestione dei Servizi IT	Value Acceleration Services	Descrizioni dettagliate dei servizi → Value Acceleration Services (Categoria di ottimizzazione)
Servizi di sicurezza	Value Acceleration Services	Descrizioni dettagliate dei servizi → Value Acceleration Services (Categoria di ottimizzazione)
Support Technology Advisor	Value Acceleration Services	Descrizioni dettagliate dei servizi → Value Acceleration Services (Categoria di ottimizzazione)
Servizi proattivi personalizzati	Value Acceleration Services	Descrizioni dettagliate dei servizi → Value Acceleration Services (Categoria di ottimizzazione)
Gestione del Supporto reattivo	Servizi Unified Enterprise	Descrizioni dettagliate dei servizi → Servizi Unified Enterprise (tabella dei servizi inclusi)
Responsabile della fornitura dei servizi	Servizi di success management	Descrizioni dettagliate dei servizi → Servizi Unified Enterprise (tabella dei servizi inclusi)
Risposta avanzata unificata (UER)	Servizio aggiuntivo facoltativo per Unified Enterprise	Detailed Service Descriptions → Servizi Unified Enterprise - Servizio aggiuntivo facoltativo per Unified Enterprise
Risposta agli incidenti di sicurezza informatica di Microsoft (MSCIR)	Servizi mission-critical	Descrizioni dettagliate dei servizi → Servizi mission-critical → Servizi mission-critical facoltativi (indicati come Risposta agli incidenti di sicurezza informatica)

Livelli di gravità e tempi di risposta

I livelli di gravità e i tempi di risposta spiegano come vengono definiti i livelli di gravità e gli tempi di risposta iniziale per i servizi acquistati. Iniziare con le definizioni dei livelli di gravità, quindi consultare le tabelle dei tempi di risposta per i servizi mission-critical e Unified Enterprise applicabili.

A. Spiegazione dei livelli di gravità

Gravità	Impatto aziendale	Scenario tipico
Gravità 1	Sistema aziendale critico inattivo; attività a rischio.	Perdita completa di un'applicazione o di una soluzione critica; richiede attenzione immediata.
Gravità A	Sistema aziendale critico con prestazioni degradate.	Perdita o degrado significativo dei servizi; richiesto intervento urgente.
Gravità B	Impatto aziendale moderato.	Perdita o degrado delle prestazioni moderati; il lavoro può proseguire in modo limitato.
Gravità C	Impatto aziendale minore.	Funzionamento sostanzialmente nella norma con impedimenti minimi o nulli.

B. Tempi di risposta Unified Enterprise

Gravità	Tempo di risposta iniziale previsto	Note
Gravità 1	Componenti di Azure: 15 minuti o meno. Tutti gli altri prodotti/servizi: 1 ora o meno (30 minuti o meno con Risposta avanzata unificata (UER)).	Gestione continua 24/7; escalation adeguata in base alla gravità.
Gravità A	1 ora o meno (30 minuti o meno con Risposta avanzata unificata (UER)).	Gestione continua 24/7; escalation adeguata in base alla gravità.
Gravità B	2 ore o meno.	Orario lavorativo come impostazione predefinita; la Società può richiedere la gestione 24/7 dove disponibile e applicabile.
Gravità C	4 ore o meno.	Gestione durante l'orario lavorativo.

Note importanti: I tempi di risposta indicati sono quelli iniziali. Tempi di risposta indicati per Gli obiettivi di risposta iniziale indicati per le componenti Azure non coprono US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Communication Services, Gestione di fatturazione e sottoscrizioni, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base per M365, Microsoft Mesh e Stampa universale. Nei casi in cui è prevista la gestione 24/7, la Società è tenuta a fornire risorse adeguate e risposte tempestive. Il supporto durante orario lavorativo viene fornito durante l'orario d'ufficio locale, salvo diversamente specificato.

C. Tempi di risposta servizi mission-critical (MCS)

Offerta	Livelli di gravità	Tempo di risposta iniziale previsto
MCS per la piattaforma Azure/Plus	Gravità 1/Gravità A	15 minuti o meno.
MCS per Azure Events / Events Plus	Gravità 1/Gravità A	15 minuti o meno.

MCS per Microsoft Security Cloud	Gravità 1/Gravità A	15 minuti o meno.
MCS per Microsoft 365	Gravità 1/Gravità A	30 minuti o meno
Supporto tecnico per soluzioni mission-critical	Gravità 1/Gravità A	30 minuti o meno

Note importanti: I tempi di risposta indicati sono quelli iniziali per il servizio acquistato applicabile. La copertura, i prodotti inclusi, le esclusioni ed eventuali vincoli di lingua o di fornitura sono definiti nel relativo Ordine di lavoro. Nei casi in cui è prevista la gestione 24/7, la Società è tenuta a fornire risorse adeguate e risposte tempestive. I servizi basati su eventi si applicano esclusivamente all'interno dell'intervallo di copertura concordato per l'evento. Solo per il supporto mission-critical, il livello Gravità 1/Gravità A sono garantiti finanziariamente, come specificato nel relativo Ordine di lavoro.

Requisiti per la fornitura dei servizi

I Requisiti per la fornitura dei servizi descrivono le relative condizioni chiave e le responsabilità della Società per Microsoft Unified. Non costituiscono una modifica dell'Accordo. In caso di conflitto tra la presente Descrizione del servizio, l'Accordo e l'Ordine di lavoro, saranno questi ultimi a prevalere. La mancata osservanza dei prerequisiti applicabili può comportare ritardi, limitazioni o l'impossibilità di fornitura del servizio. La terminologia legale dei Servizi professionali fondamentali è contenuta nell'Accordo o nei Termini dei prodotti Microsoft (Servizi professionali), a seconda dei casi, mentre le condizioni relative alla protezione e alla sicurezza dei dati relativi ai servizi professionali sono incluse nell'Addendum sulla protezione dei dati dei prodotti e dei servizi Microsoft ("DPA").

Responsabilità della Società

Per aiutare Microsoft a fornire Microsoft Unified in modo efficace, la Società ha la responsabilità di fornire i contatti, l'accesso, le informazioni e la ragionevole cooperazione necessari per tale fornitura. Se questi prerequisiti non vengono soddisfatti, i servizi potrebbero subire ritardi, essere limitati o non poter essere forniti nel modo previsto.

- **Contatti.** È necessario mantenere aggiornati i contatti per il supporto e l'erogazione dei servizi (incluso un Amministratore dei servizi di supporto tecnico, laddove richiesto) e comunicare tempestivamente a Microsoft qualsiasi variazione di tali contatti.
- **Accesso e informazioni.** È necessario fornire tempestivamente l'accesso, le autorizzazioni e le informazioni di diagnostica ragionevolmente necessarie per la risoluzione dei problemi o la fornitura dei servizi (incluso l'accesso remoto laddove autorizzato dalla Società).
- **Partecipazione.** È richiesta la partecipazione alle attività di risoluzione dei problemi e di fornitura dei servizi secondo quanto ragionevolmente richiesto (ad esempio, allineamento dell'ambito, fornitura di log, riproduzione dei problemi, completamento delle procedure di accettazione e partecipazione alle sessioni programmate).
- **Preparazione dell'ambiente.** È necessario mantenere configurazioni supportate, oltre a sottoscrizioni/tenant e ruoli amministrativi richiesti per accedere e utilizzare i servizi acquistati.

Condizioni della fornitura (salvo diversamente indicato nell'Ordine di lavoro)

- **Metodo di fornitura.** I servizi vengono forniti da remoto, salvo diversamente specificato nell'Ordine di lavoro.
- **Prodotti supportati.** Il supporto si applica ai prodotti e ai servizi online Microsoft rilasciati a livello commerciale e disponibili a livello generale acquistati dalla Società, in conformità con l'Accordo, l'Ordine di lavoro e i Termini sui prodotti Microsoft applicabili.
- **Offerte in anteprima e pilota:** Microsoft può rendere occasionalmente disponibili offerte in anteprima, in versione beta o altre offerte pilota. La partecipazione è facoltativa. La disponibilità varia in base all'offerta e alla sede; inoltre, non tutte le offerte saranno disponibili per tutti i clienti. La partecipazione a queste offerte può essere soggetta a termini aggiuntivi.
- **Lingua.** I servizi sono generalmente forniti in lingua inglese, salvo diversamente indicato; potrebbero essere disponibili altre lingue in base alla località e alla disponibilità delle risorse.
- **Accesso da remoto e Dati relativi ai Servizi professionali.** Su richiesta della Società e laddove da questa autorizzato, Microsoft può utilizzare metodi di connessione remota e accedere alle informazioni di diagnostica per risolvere i problemi o fornire i servizi concordati. I termini relativi alla protezione dei dati e alla sicurezza per i Dati relativi ai Servizi professionali sono definiti all'interno del DPA.

Pianificazione, modifiche e scadenza (gestite tramite l'Ordine di lavoro)

- **Pianificazione.** La pianificazione è soggetta alla disponibilità delle risorse Microsoft e potrebbe richiedere un preavviso per determinate attività (ad esempio, workshop o fornitura in loco, laddove applicabile).
- **Modifiche e annullamenti.** Una volta programmata la data di fornitura, le modifiche o le cancellazioni (incluse le modifiche all'ambito, al servizio, alla strategia o alla data di fornitura concordati) sono soggette alla seguente politica: le richieste presentate almeno 14 giorni di calendario prima della data programmata danno diritto a un rimborso completo; le richieste presentate da 6 a 13 giorni di calendario prima della data programmata comportano un addebito non rimborsabile pari al 50% del costo del servizio; le richieste presentate entro 5 giorni di calendario o meno rispetto alla data programmata comportano l'addebito dell'intero costo del servizio. È necessario informare Microsoft il prima possibile.
- **Utilizzo durante il termine.** I servizi devono essere pianificati e utilizzati durante il termine indicato nell'Ordine di lavoro. Salvo diversamente specificato, i servizi non utilizzati verranno annullati alla scadenza di tale termine.

Dipendenze dell'ordine e scambi

- **Requisiti dei servizi fondamentali** Un Ordine di lavoro attivo per un servizio di base (in precedenza denominato Pacchetto base), quale Unified Enterprise, è richiesto per acquisire e usufruire di servizi aggiuntivi, salvo

diversamente specificato in modo esplicito. Qualora l'Ordine di lavoro per i servizi fondamentali, quale Unified Enterprise, scada o venga risolto, anche tutti i servizi aggiuntivi saranno soggetti a risoluzione, anche se acquistati separatamente, alla stessa data e senza alcun rimborso *pro rata temporis*.

- **Scambio di servizi.** Laddove consentito, la Società può scambiare un servizio ordinato con un altro servizio idoneo di valore equivalente, previa disponibilità e approvazione da parte di Microsoft, come descritto nell'Ordine di lavoro.

Deliverables dei servizi e logistica in loco

- **Codice di esempio.** Qualsiasi codice fornito è a puro scopo illustrativo. La Società è responsabile dei test, della convalida, della distribuzione e della manutenzione continua all'interno del proprio ambiente. I diritti di utilizzo e di licenza relativi al Codice di esempio sono disciplinati dall'Accordo o dai Termini dei prodotti Microsoft (Servizi professionali), a seconda dei casi.
- **Deliverables.** Alcuni servizi includono deliverables operativi (ad esempio, raccomandazioni, report o registrazioni). La disponibilità e il formato dei deliverable sono indicati nella descrizione del servizio applicabile e/o nell'Ordine di lavoro. I diritti di utilizzo e di licenza relativi ai Deliverables dei servizi sono disciplinati dall'Accordo o dai Termini dei prodotti Microsoft (Servizi professionali), a seconda dei casi.
- **In loco.** Qualora la fornitura in loco sia concordata per iscritto, la Società potrebbe essere responsabile delle ragionevoli spese di viaggio e dei relativi costi, a meno che tali importi non siano inclusi nell'Ordine di lavoro.

Notifiche e comunicazioni

- **Comunicazioni relative ai servizi.** Microsoft può inviare comunicazioni relative ai servizi (ad esempio, notifiche sulla sicurezza, sui servizi e sugli aggiornamenti dei prodotti) agli indirizzi e-mail aziendali associati all'account della Società.

Servizi di terze parti

- **Terze parti.** Qualora la Società richieda assistenza multi-vendor, o per determinati scenari supportati che coinvolgono tecnologie o servizi Microsoft e di terze parti, Microsoft può coordinarsi con le terze parti interessate per la risoluzione dei problemi. Tutte le terze parti rimangono responsabili dei propri prodotti e servizi e dell'adempimento dei propri obblighi di supporto.

Termini specifici per GitHub

- **GitHub.** Laddove i servizi di supporto GitHub siano inclusi o acquistati, tali servizi vengono forniti da GitHub, Inc. e sono soggetti ai termini GitHub applicabili.

Appendice A

Servizi mission-critical

I servizi Mission Critical (MCS) sono servizi aggiuntivi facoltativi disponibili per prodotti, carichi di lavoro ed eventi in cui la disponibilità, la resilienza e il rapido ripristino sono ritenuti importanti per l'azienda. Offrono un'esperienza di supporto avanzata progettata per ridurre i tempi di mitigazione, rafforzare la prontezza operativa e migliorare la continuità operativa durante le situazioni ad alto impatto. Per le offerte idonee, gli MCS includono inoltre un accesso veloce e diretto al team di ingegneria Microsoft per consentire una risoluzione più rapida dei problemi critici, ad esclusione di Azure Events/Events Plus, il supporto mission-critical, la Risposta agli incidenti di sicurezza informatica e l'Intelligence delle minacce. L'Ordine di lavoro identifica le specifiche offerte MCS, l'ambito coperto e i termini applicabili.

MCS per Azure Platform/Platform Plus. MCS per Azure Platform offre un'esperienza di supporto avanzata per gli ambienti di produzione Azure coperti, al fine di ridurre i tempi di mitigazione per gli imprevisti inclusi nell'ambito. Questo servizio include la gestione prioritaria degli incidenti, l'escalation accelerata e l'onboarding per l'allineamento sull'ambiente coperto, sulle priorità operative e sugli scenari critici. Le sottoscrizioni coperte, i servizi Azure, le eventuali funzionalità Platform Plus aggiuntive e i prerequisiti applicabili sono definiti nell'Ordine di lavoro. La fornitura avviene da remoto, salvo diversamente concordato per iscritto, e determinati servizi o funzionalità potrebbero essere soggetti a esclusioni o a condizioni specifiche del servizio.

MCS per Azure Workload / Workload Plus / Companion. MCS per Azure Workload, incluso Azure Workload per SAP, offre un'esperienza di supporto avanzata per un carico di lavoro o un'applicazione di produzione Azure definiti di tipo mission-critical, progettata per mantenere e migliorare la disponibilità, la resilienza e i tempi di mitigazione per tale carico di lavoro. Questo servizio unisce la gestione prioritaria degli incidenti e l'escalation accelerata al team di ingegneria Microsoft con servizi preventivi progettati per promuovere l'affidabilità complessiva del carico di lavoro incluso nell'ambito. Il carico di lavoro coperto, l'ambiente, le eventuali funzionalità Plus o Companion aggiuntive e i relativi prerequisiti sono definiti nell'Ordine di lavoro. MCS per Azure Workload Companion è disponibile solo in combinazione con il servizio Azure Platform applicabile, laddove richiesto.

MCS per Azure Events / Events Plus. MCS per Azure Events supporta eventi aziendali pianificati e ad alto impatto che fanno affidamento sui servizi Azure e richiedono una maggiore prontezza operativa durante un periodo definito dell'evento. Questo servizio include l'onboarding per lo scenario dell'evento coperto, una verifica della resilienza prima dell'evento, il supporto durante l'intervallo temporale dell'evento concordato e il follow-up sui problemi pertinenti dopo l'evento. Lo scenario dell'evento coperto, il periodo dell'evento, le eventuali flessibilità Events Plus aggiuntive e le condizioni applicabili sono definiti nell'Ordine di lavoro. La Società è tenuta a fornire informazioni di pianificazione, partecipare alle attività di onboarding e concedere un congruo preavviso per la pianificazione.

MCS per Microsoft Security Cloud. MCS per Microsoft Security Cloud offre un'esperienza di supporto avanzata per i prodotti e i servizi di sicurezza Microsoft coperti relativi al tenant o ai tenant identificati nell'Ordine di lavoro, allineando il supporto all'ambiente, alle priorità e agli obiettivi aziendali della Società. Unisce la risoluzione prioritaria e rapida dei problemi a un impegno proattivo, al fine di ottimizzare l'affidabilità e favorire il miglioramento continuo. Questo servizio include anche consulenza tecnica, onboarding strutturato, allineamento basato sugli scenari e gestione continua del supporto per identificare i rischi, ottimizzare le configurazioni e rafforzare la postura di sicurezza complessiva della Società. Determinate funzionalità potrebbero essere soggette a vincoli di fornitura specifici del servizio, incluse la disponibilità geografica o linguistica.

MCS per Microsoft 365. MCS per Microsoft 365 (M365) offre un'esperienza di supporto avanzata e il coinvolgimento del team di ingegneria Microsoft per prodotti M365 selezionati all'interno di uno o più tenant di produzione definiti, come identificati nell'Ordine di lavoro. Questo servizio è progettato per ottimizzare il valore delle soluzioni M365 e accelerare la mitigazione degli incidenti idonei che hanno un impatto sulla produzione. Questo servizio include la gestione prioritaria degli incidenti, l'escalation accelerata e l'onboarding per l'allineamento sull'ambiente, sulle priorità operative e sugli scenari critici aziendali. La copertura, l'ambito e gli eventuali requisiti specifici del servizio sono definiti nell'Ordine di lavoro. A titolo di chiarimento, questo servizio si applica esclusivamente ai prodotti M365 idonei e non si estende ai prodotti e ai servizi Microsoft di sicurezza, conformità o gestione delle identità (SCIM).

MCS per GitHub. MCS per GitHub offre un'esperienza di supporto avanzata per gli ambienti e gli scenari GitHub coperti, al fine di ridurre il rischio operativo per i flussi di lavoro GitHub critici. Il servizio include la gestione prioritaria degli incidenti

idonei e può comprendere un coinvolgimento più approfondito, una risorsa tecnica dedicata, indicazioni proattive sullo stato di integrità e sulle prestazioni, o il supporto per scenari idonei relativi alla piattaforma GitHub o a Copilot, a seconda dell'offerta acquistata. L'ambito, gli ambienti o gli scenari coperti, i prerequisiti applicabili e gli eventuali termini specifici di GitHub sono definiti nell'Ordine di lavoro.

Supporto tecnico per soluzioni mission-critical. Il Supporto tecnico per soluzioni mission-critical offre un'esperienza avanzata per una soluzione mission-critical definita e identificata nell'Ordine di lavoro. Il servizio può includere elementi di supporto preventivi e reattivi progettati per migliorare la prontezza operativa, ridurre i rischi e supportare il ripristino in caso di incidenti ad alto impatto. La soluzione coperta, i prodotti, i servizi online, i limiti della soluzione e le condizioni specifiche del servizio sono definiti nell'Ordine di lavoro. La fornitura può richiedere la partecipazione della Società alle attività di onboarding, pianificazione o ad altre attività concordate relative al servizio.

Risposta agli incidenti di sicurezza informatica. La Risposta agli incidenti di sicurezza informatica offre un supporto specializzato per aiutare a investigare, contenere, correggere e ripristinare i sistemi in caso di incidenti di sicurezza informatica. Il servizio può includere supporto per l'investigazione, indicazioni sulle azioni di contenimento e ripristino, supporto per la valutazione dell'ambito e dell'impatto dell'incidente e relative attività di risposta in base alla situazione. L'ambito dell'impegno, le tempistiche e le condizioni applicabili sono definiti al momento dell'incidente e sono disciplinati dall'Ordine di lavoro applicabile.

Intelligence sulle minacce. L'Intelligence sulle minacce offre briefing personalizzati, avvisi e informazioni approfondite per aiutare a comprendere i rischi emergenti pertinenti al proprio ambiente, settore o area geografica. Il servizio può includere briefing regolari, indicazioni pratiche, la condivisione di avvisi o informazioni approfondite e sessioni di follow-up tramite i contatti per la sicurezza Microsoft designati, a seconda dell'offerta acquistata. L'ambito specifico, la cadenza e gli eventuali requisiti di partecipazione della Società sono definiti nell'Ordine di lavoro.