



DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA DI SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO ENTERPRISE MICROSOFT

Rif: Servizi di Supporto Tecnico Enterprise Microsoft

Spett.le **Regione Abruzzo**

Microsoft è lieta di fornire le seguenti informazioni riguardo alla propria offerta di Servizi di Supporto Tecnico Enterprise (Servizi di Supporto Tecnico) offerti a **Regione Abruzzo**.

La presente lettera ha lo scopo di descrivere i Servizi di Supporto Tecnico affinché **Regione Abruzzo** possa effettuare la propria autonoma valutazione ai fini della procedura di acquisto.

I Servizi di Supporto Tecnico Microsoft sono costituiti da una soluzione di supporto tecnico completa che consente di ridurre i costi, migliorare la produttività e utilizzare la tecnologia durante tutto il ciclo di vita dell'IT. Tali servizi offrono accesso diretto, vantaggioso e univoco ai team di sviluppo dei prodotti, agli sviluppatori di software e al codice sorgente di Microsoft per i prodotti attuali e futuri e permettono (a) un approfondimento specialistico dell'architettura delle soluzioni esistenti in modo da agevolare le migrazioni verso versioni e prodotti non rilasciati attuali e futuri, (b) una risoluzione veloce e completa dei problemi riguardanti il supporto tecnico dei prodotti e i tipi di aggiornamenti rapidi e (c) un collegamento immediato e mirato ai commenti sulla tecnologia che le società di Microsoft e i team di sviluppo dei prodotti Microsoft si scambiano al fine di contribuire a delineare il corso, le caratteristiche e la funzionalità dei prodotti futuri.

I team di sviluppo dei prodotti Microsoft offrono formazione specifica al personale di Microsoft illustrando in che modo i clienti aziendali possano pianificare, distribuire, gestire e ottimizzare la produttività dei prodotti attuali e futuri di Microsoft.

Inoltre, nell'ambito dell'offerta esclusiva di Servizi di Supporto Tecnico Microsoft sono disponibili i seguenti servizi:

Supporto tecnico immediato: consente di risolvere i problemi dell'ambiente Microsoft della società e include servizi di risoluzione dei problemi classificati in ordine di priorità al



fine di fornire una risposta rapida per ridurre i tempi di inattività. Nell'ambito dei servizi di supporto tecnico immediato Microsoft offre:

Supporto per la Risoluzione dei Problemi: fornisce assistenza per problemi con sintomi specifici riscontrati durante l'utilizzo dei prodotti Microsoft, laddove sia ragionevole aspettarsi che la causa del problema sia il Supporto per la Risoluzione dei Problemi dei prodotti Microsoft. La richiesta di supporto potrà essere inviata tramite telefono o in formato elettronico attraverso il portale del sito Web del supporto online.

Supporto Tecnico di Consulenza: assistenza telefonica a breve termine (limitata a sei ore o meno) su problematiche non pianificate per Esperti IT. I Servizi di Consulenza potranno comprendere consulenze, indicazioni e trasferimento di conoscenze con l'obiettivo di aiutare la società a distribuire e implementare le tecnologie Microsoft in modo tale da evitare le comuni problematiche relative al supporto tecnico e diminuire la probabilità di interruzioni del sistema.

Attività Proattive di Supporto: fornisce indicazioni e suggerimenti a breve termine relativi a problemi che non rientrano nell'ambito del Servizio di Risoluzione dei Problemi, nonché offre la possibilità di presentare richieste di consulenza e assistenza in merito a problemi a livello di progettazione, sviluppo e implementazione, tra cui supporto alle infrastrutture, revisioni della compatibilità, sviluppo delle applicazioni e accesso a una struttura di laboratorio per ricevere assistenza nelle attività associate a benchmarking, testing, creazione di prototipi e migrazione.

Gestione Assistenza (Gestione degli Account di Supporto): attività che consentono di instaurare e gestire le relazioni con il personale della società e lo staff che fornisce assistenza, nonché di analizzare la gestione dell'escalation e degli elementi dell'offerta di supporto tecnico al fine di soddisfare i requisiti aziendali della società. Tali azioni sono gestite da un Technical Account Manager (TAM) di Microsoft, coordinato da risorse appartenenti a un pool, o fornite in modalità digitale attraverso l'accesso a un portale del sito Web del portale dei servizi online.

Servizi proattivi: consentono di gestire e migliorare lo stato dell'infrastruttura e delle operazioni IT. Nell'ambito del supporto tecnico proattivo Microsoft offre servizi proattivi individuali, disponibili e suddivisi in categorie, quali servizi di manutenzione, ottimizzazione o formazione.



Servizi di manutenzione: aiutano a prevenire l'insorgere di problemi nell'ambiente Microsoft e sono in genere pianificati prima dell'erogazione del servizio in modo da garantire la disponibilità delle risorse.

Servizi di ottimizzazione: si focalizzano su come utilizzare in modo ottimale l'investimento della società in tecnologia. Questi servizi potranno includere la gestione remota dei servizi cloud, ottimizzando l'adozione di funzionalità dei prodotti Microsoft da parte degli utenti finali e garantendo un solido livello di identità e sicurezza.

Servizi di formazione: offrono corsi specializzati in grado di migliorare le competenze tecniche e operative del personale della società responsabile del supporto tecnico tramite istruzioni in loco, online o su richiesta. Sono inclusi workshop specializzati, che consentono di evitare problemi, incrementare la disponibilità del sistema e contribuire alla creazione di prodotti e soluzioni basati sulle tecnologie Microsoft, nonché corsi specializzati, tra cui un corso per illustrare in che modo i clienti aziendali possano pianificare, distribuire, gestire e ottimizzare la produttività dei prodotti attuali e futuri di Microsoft. Tali sessioni sono disponibili presso la struttura della società o Microsoft e possono includere approfondite presentazioni tecniche incentrate sullo sviluppo, associate a dimostrazioni pratiche in laboratorio per agevolare le implementazioni delle tecnologie Microsoft.

Con Riferimento alla Pubblica Amministrazione Italiana I Servizi di Supporto Tecnico descritti sopra vengono erogati solo da Microsoft Corporation o dalle sue consociate (inclusi i dipendenti a tempo pieno e i provider di servizi in outsourcing che forniscono supporto tecnico secondo le indicazioni di Microsoft).

Resto a disposizione per qualsiasi domanda in merito alla presente lettera.

Distinti saluti,


Fabio Moiola - Procuratore Speciale
Microsoft s.r.l.

06/05/2021