



Microsoft Dynamics™

ZAUFANIE

Business Ready Enhancement Plan – Microsoft Dynamics

WPROWADZENIE

Niniejszy dokument zawiera informacje o programie Business Ready Enhancement Plan dla linii produktów Microsoft Dynamics™. Program ten jest dostępny dla produktów Microsoft Dynamics™ AX, Microsoft Dynamics™ GP, Microsoft Dynamics™ NAV. Opisane w tym dokumencie świadczenia są oferowane przez firmę Microsoft i udostępniane klientom przez partnerów Microsoft Dynamics uczestniczących w programie. Informacji na temat pomocy technicznej i konserwacji udostępnionych i/lub utworzonych rozwiązań, zlokalizowanych i dostosowanych, udzielają partnerzy firmy Microsoft.

Business Ready Enhancement Plan
dla linii produktów
Microsoft® Dynamics™

Zasady i świadczenia
opisane w tym materiale
informacyjnym obowiązują
od dnia 20 listopada 2006 r.

CHARAKTERYSTYKA PROGRAMU ENHANCEMENT PLAN

Elementy programu Enhancement Plan

Program Enhancement Plan zawiera następujące elementy:

- Uaktualnienia wersji i aktualizacje produktów
- Dodatki Service Pack i poprawki
- Okresy podatkowe i dostosowanie do zmian przepisów
- CustomerSource
- Baza wiedzy
- Szkolenia w trybie online (w tym e-Learning, materiały szkoleniowe i programy nauczania)
- Ochrona inwestycji (poprzednia nazwa Transformational Assurance)
- Kredyt inwestycyjny na migrację
- Cykl życia pomocy technicznej
- Zamrożona cena katalogowa

Uaktualnienia wersji i aktualizacje produktów:

Microsoft przykładą bardzo dużą wagę do oferty uaktualnień i aktualizacji dla linii produktów Microsoft Dynamics. Regularne zwiększanie wartości i dostępność planów rozwoju produktów pozwala planować przyszłe uaktualnienia. Uczestnik programu jest uprawniony do otrzymania głównych wersji lub aktualizacji wydanych w okresie obowiązywania umowy rejestracyjnej.

Dodatki Service Pack i poprawki:

W ramach ciągłego ulepszania oprogramowania firmy Microsoft tworzymy i wydajemy aktualizacje i poprawki wykrytych błędów. Poprawki te są łączone w jeden pakiet (zwany dodatkiem Service Pack) udostępniany do zainstalowania. Dodatki Service Pack są kumulatywne. Każdy nowy dodatek zawiera wszystkie poprawki zawarte w poprzednich dodatkach Service Pack i wszystkie nowe krytyczne poprawki zabezpieczeń. Dzięki temu nie trzeba instalować wcześniejszej wersji dodatku Service Pack przed zainstalowaniem najnowszej wersji.

Okresy podatkowe i dostosowanie do zmian przepisów:

Microsoft wydaje aktualizacje produktów Microsoft Dynamics AX, Microsoft Dynamics GP, Microsoft Dynamics NAV w zakresie dostosowania do wymogów prawnych i ustawowych, w szczególności przepisów prawa podatkowego. Firma Microsoft uwzględnia różnice przepisów, warunków rynkowych i wymagań dotyczących pomocy technicznej w zależności od kraju, a także od gałęzi gospodarki. W związku z tym może oferować także aktualizacje podatkowe inne niż opisane w tym dokumencie.

CustomerSource:

CustomerSource to autoryzowana witryna sieci Web dla klientów firmy Microsoft zarejestrowanych w programie Enhancement Plan. Witryna zawiera spersonalizowane informacje o produktach i usługach, bazę wiedzy z możliwością wyszukiwania, pliki do pobrania, dokumentację, fora dyskusyjne, szkolenia online, aktualności i inne elementy. Witryna CustomerSource jest obecnie dostępna w języku angielskim dla wybranych klientów korzystających z produktów Microsoft Dynamics. W marcu 2007 r. zostanie uruchomiony CustomerSource dla polskich klientów. Witryna CustomerSource będzie dostępna dla wszystkich klientów korzystających z produktów Microsoft Dynamics, którzy są zarejestrowani w programie Enhancement Plan.

Baza wiedzy:

Narzędzie to pomaga klientom wyszukiwać odpowiedzi na najczęstsze pytania dotyczące produktów. Można tu znaleźć informacje na temat rozwiązywania problemów krok po kroku, rozwiązania typowych problemów i artykuły opisujące sposób wykonywania konkretnych czynności.

Nieograniczony dostęp do szkoleń online:

Świadczenia te od listopada 2006 r. są dostępne dla klientów mających dostęp do witryny CustomerSource. Wszyscy pozostali użytkownicy będą mogli z nich korzystać od marca 2007 r.

- **e-Learning (poprzednia nazwa eCourses):** Szczegółowe omówienia wybranych tematów (np. moduł produktu). Uzyskiwana wiedza jest porównywalna z wiedzą uzyskaną na szkoleniu stacjonarym.
- **Materiały szkoleniowe (poprzednia nazwa Courseware/ Podręczniki szkoleniowe):** Materiały szkoleniowe, które mogą służyć jako narzędzie do nauki lub podręczny informator.
- **Materiały szkoleniowe do funkcjonalności lokalnych (poprzednia nazwa Courseware Extensions):** Dodatki dostępne do wybranych tytułów materiałów szkoleniowych. Zaprojektowane w celu objaśnienia lokalnych funkcjonalności dostępnych w danym kraju.
- **Materiały szkoleniowe „Co nowego” (poprzednia nazwa Podręczniki/Courseware):** Różnice w szkoleniach między wersjami produktów. Są dostępne z niektórymi wersjami produktów jako podręcznik typu e-Learning.
- **Plany szkoleń:** Rozkład szkoleń umożliwiający poszczególnym osobom znalezienie odpowiedniego szkolenia. Określa opcje szkoleń i certyfikatów dostępne dla poszczególnych modułów lub konkretnych funkcjonalności.

Ochrona inwestycji (poprzednia nazwa Transformational Assurance):

Świadczenie ochrony inwestycji oznacza, że gdy klienci kupują licencje na produkt Microsoft Dynamics AX, Microsoft Dynamics GP, Microsoft Dynamics NAV (Business Essentials, Advanced Management lub jakiegokolwiek moduły dodatkowe), jak również Microsoft Dynamics CRM i Microsoft XAL oraz są zarejestrowani w programie Business Ready Enhancement Plan lub Software Assurance (dotyczy tylko produktu Microsoft Dynamics CRM), mogą przejść na przyszłe ujednolicone rozwiązanie Microsoft Dynamics za pośrednictwem partnerów uczestniczących w programie, bez konieczności ponownego kupowania modułów, na które już posiadają licencję. Wszystkie odpowiedniki funkcjonalności bieżących rozwiązań w przyszłym rozwiązaniu są objęte świadczeniem ochrony inwestycji.

Wymagania dotyczące licencjonowania dla ochrony inwestycji:

Aby skorzystać ze świadczenia ochrony inwestycji, w dniu przejścia na przyszłe ujednolicone rozwiązanie trzeba mieć aktualny program Enhancement Plan i ważną licencję na jeden lub więcej produktów Microsoft Dynamics.

Czego nie obejmuje świadczenie ochrony inwestycji?

Świadczenie ochrony inwestycji ani program Enhancement Plan nie obejmują uaktualnień ani modyfikacji sprzętu, migracji danych i/lub kosztów narzędzi i konsultingu wymaganych lub zalecanych, aby korzystać ze świadczeń dotyczących przyszłego rozwiązania.

Kredyt inwestycyjny na migrację:

Klienci mogą wykorzystać poniesione już nakłady na licencje produktów Microsoft Dynamics na nowe inwestycje:

- **Przejście (migracja) na inny produkt:**
Dowolne inne rozwiązanie Microsoft Dynamics, na przykład z Microsoft Dynamics AX na Microsoft Dynamics NAV.
- **Przejście (migracja) na inną wersję:**
Inna wersja tego samego produktu (na przykład z wersji Standard na Professional, Business Essentials na Advanced Management).
- **Przejście na inny model licencjonowania:**
Każde przejście z modelu licencjonowania opartego na modułach na warunki modelu licencjonowania Business Ready, w obrębie tej samej linii produktów.

Obsługa starego programu w okresie przejściowym:

W okresie przejściowym klient ma dostęp do świadczeń przysługujących mu na mocy starego programu przez 180 dni od chwili wykupienia nowego programu.

Zasady cyklu życia pomocy technicznej:

Zasady cyklu życia pomocy technicznej zostały opracowane w celu dostarczenia klientom firmy Microsoft przejrzystych i przewidywalnych informacji dotyczących jej produktów, w tym produktów z rodziny Microsoft Dynamics. Zasady te zostały opracowane w odpowiedzi na prośby klientów o długofalowe, przejrzyste i spójne informacje dotyczące pomocy technicznej dla produktów.

Zasady te umożliwią klientom i partnerom efektywne planowanie rozwoju posiadanych rozwiązań na podstawie znajomości przyszłych cykli pomocy technicznej dla produktów firmy Microsoft. Klientom zarejestrowanym w programie Enhancement Plan firma Microsoft gwarantuje przynajmniej pięcioletnie wsparcie podstawowe dla linii produktów Microsoft Dynamics i produktów pokrewnych wydanych w 2005 roku lub później. Data rozpoczęcia świadczenia wsparcia podstawowego jest definiowana jako data powszechnego udostępnienia produktów Microsoft Dynamics lub produktu pokrewnego.



CHARAKTERYSTYKA PROGRAMU ENHANCEMENT PLAN

Wsparcie podstawowe

obejmuje wszystkie programy i opcje pomocy technicznej, które otrzymuje klient, oprócz mniejszych i większych aktualizacji, uaktualnień, dodatków Service Pack i poprawek. Następujące typy aktualizacji oprogramowania będą nadal zawarte w świadczeniach przysługujących klientowi z tytułu programu usługowego.

- Aktualizacje zabezpieczeń naprawiają luki w zabezpieczeniach określonego produktu. Luki w zabezpieczeniach są klasyfikowane w zależności od ich istotności.
- Dodatki Service Pack zawierają przetestowane, zbiorcze zestawy wszystkich poprawek, aktualizacji zabezpieczeń, aktualizacji krytycznych i aktualizacji.
- Poprawki to jeden lub więcej plików rozwiązujących specyficzny problem w produkcie. Nie są one zazwyczaj powszechnie dystrybuowane.
- Dodatki feature pack są to nowe rozwiązania funkcjonalne nie istniejące w poprzednich aplikacjach.

Pomoc online, obsługiwana przez użytkownika, jest dostępna przez przynajmniej 10 lat od wydania produktu. Korzystając z artykułów z **Bazy wiedzy** dostępnych online, często zadawanych pytań, narzędzi rozwiązywania problemów i innych zasobów, klienci mogą szybko rozwiązywać problemy, nie kontaktując się bezpośrednio z firmą Microsoft.

Zamrożona cena katalogowa:

Cena katalogowa systemu w chwili nabycia licencji jest zamrażana i staje się podstawą do obliczania przyszłych ponownych rejestracji w programie Enhancement Plan.

Jaki wpływ na zamrożoną cenę katalogową ma wygaśnięcie rejestracji w programie Enhancement Plan?

Jeśli klient nie odnowi swojej rejestracji w programie Enhancement Plan w okresie karencji po wygaśnięciu, to gdyby chciał ponownie się zarejestrować w tym programie, będą go obowiązywały aktualne ceny. Cena uczestnictwa w programie Enhancement Plan zostanie obliczona w stosunku do bieżącej ceny katalogowej systemu firmy Microsoft lub zamrożonej ceny katalogowej klienta, w zależności od tego, która z tych cen będzie wyższa. Od chwili ponownej rejestracji wyższa z tych cen stanie się nową zamrożoną ceną katalogową.

DODATKOWE INFORMACJE

Dodatkowe informacje na tematy zawarte w tym dokumencie można uzyskać, logując się do witryny CustomerSource (<https://mbs.microsoft.com/customersource>), kontaktując się ze swoim lokalnym partnerem lub bezpośrednio z pracownikiem Microsoft.