

# Beskrivelse af Microsoft Unified Enterprise Support-tjenester (USSD)

Februar 2023

# Indholdsfortegnelse

1 Om dette dokument .....	3
2 Supportydelser .....	4
<b>2.1 Sådan køber De</b> .....	4
<b>2.2 Beskrivelse af serviceydelser</b> .....	5
Proaktive serviceydelser .....	5
Planlægningstjenester .....	5
Reaktive serviceydelser .....	10
Serviceleveringsstyring .....	13
<b>2.3 Udvidede serviceydelser og løsninger</b> .....	14
Udvidet udpeget supporttekniker (Enhanced Designated Engineering) .....	15
Unified Udvidet Respons .....	16
Hurtig respons .....	18
Azure Event Management .....	19
Office 365 Engineering Direct .....	24
Support til udviklere .....	24
GitHub Engineering Direct .....	25
Driftskritisk support .....	25
Udvidede cybersikkerhedsløsninger .....	25
<b>2.4 Support i flere lande</b> .....	29
Oversigt over 'Support i flere lande' -tjenester .....	29
Sådan køber du .....	30
Yderligere vilkår og betingelser for Support i flere lande .....	31
<b>2.5 Yderligere vilkår og betingelser</b> .....	31
<b>2.6 Deres ansvar</b> .....	33

# 1 Om dette dokument

Beskrivelsen af Microsoft Unified Enterprise Support-tjenester oplyser dig om de supporttjenester, der kan købes fra Microsoft.

Bliv fortrolig med beskrivelserne af de serviceydelser, du køber, inklusive alle forudsætninger, ansvarsfraskrivelser, ansvarsbegrænsninger og dit ansvar. De serviceydelser, du køber, bliver angivet i din Arbejdsordre for Enterprise Services (Arbejdsordre) eller en anden relevant servicebekræftelse, der henviser til og implementerer dette dokument.

Ikke alle serviceydelser, der er angivet i dette dokument, er tilgængelige globalt. For detaljer om hvilke serviceydelser der kan købes i dit område, bedes du kontakte din Microsoft Services-repræsentant. Tilgængelige services kan ændres.

## 2 Supportydelser

Microsoft Unified Enterprise Support-tjenester (supporttjenester) er en bred vifte af supportløsninger til virksomheder der hjælper med at fremskynde din rejse til skyen, optimere dine IT-løsninger, og anvende teknologi til at realisere nye forretningsmuligheder i alle faser af IT-livscyklussen. Supporttjenester omfatter:

- Proaktive tjenester er med til at bevare og forbedre din IT-infrastrukturs tilstand og selve IT-driften
- Service Delivery Management gør planlægning og implementering nemmere
- Prioriterede 24x7 problemløsningservices giver hurtige svar for at minimere nedetiden

### 2.1 Sådan køber De

Supporttjenester er tilgængelige som en Grundpakke med yderligere tjenester og udvidede tjenester og løsninger, der kan købes under en eksisterende Grundpakkeaftale opført i arbejdsordren for Microsoft Enterprise Services, som beskrevet nedenfor.

Element	Beskrivelse
Grundpakke	En kombination af proaktive og reaktive ydelser samt leveringsstyringstjenester, der supporterer de Microsoft-produkter og/eller onlinetjenester, der anvendes i din organisation. En del af din Grundpakke omfatter en Fleksibel Tilladelse*, der kan bruges til at føje proaktive tjenester (markeret med "+"), udvidede tjenester og løsningstjenester og/eller tilpassede proaktive tjenester til din Grundpakke. De ydelser, der er inkluderet i Grundpakken, er vist med et "✓" i dette afsnit.
Yderligere serviceydelser	Du har mulighed for at føje yderligere supportydelser, herunder Proaktive ydelser, til din Grundpakke i din Arbejdsordres løbetid. Disse ydelser er vist med et "+" i hele dette afsnit.
Udvidede serviceydelser og løsninger	Du har mulighed for at føje supportydelser, der dækker et bestemt Microsoft-produkt eller kunde-IT-system, til din supportgrundpakke i din arbejdsordres løbetid. Disse ydelser er også vist med et "+" i dette afsnit.
Support i flere lande	'Support i flere lande' yder support til dig på flere Supportsteder, som beskrevet i din Arbejdsordre (eller Arbejdsordrer).

\*Fleksibel Tilladelse er en fleksibel del af din Grundpakkes listeprijs, der kan anvendes til køb af Proaktive tjenester, udvidede tjenester og løsninger, Proaktive servicetilgodehavender eller Tilpassede Proaktive tjenester på tidspunktet for køb af tjenester. Din Microsoft-repræsentant leverer

den del af din Grundpakkes listepriis, der er tilgængelig til brug som Fleksibel Tilladelse. Følgende betingelser gælder for tildeling af din Fleksible Tilladelse:

- Op til 20 %, eller 50.000 USD, alt efter hvad der er højest, af din tildelte Fleksible Tilladelse kan anvendes til køb af Proaktive servicetilgodehavender eller Tilpassede Proaktive tjenester.
- Fleksibel Tilladelse tildeles på årsbasis, og eventuelle tjenester, som Flex Allowance er anvendt på, skal anvendes i løbet af den gældende årlige periode.
- Fleksibel Tilladelse kan ikke bruges til Serviceleveringsstyring-tjenester som defineret heri.
- Hvis du har bestilt en type tjeneste med Flex Allowance og ønsker at ændre den til en anden type tjeneste, kan du anvende en tilsvarende værdi til en alternativ tjeneste, hvor det er relevant og aftalt med din serviceleveringsressource.
- Al tilgængelig Fleksibel Tilladelse skal tildeles inden tidspunktet for kontraktens udførelse ellers fortabes den.

## 2.2 Beskrivelse af serviceydelse

De elementer, der til sammen udgør din support-pakke, er beskrevet i dette afsnit. Afsnittet indeholder også en liste over serviceydelser, der kan føjes til din Grundpakke eller tilvælges under aftalens løbetid.

### Proaktive serviceydelser

Proaktive serviceydelser medvirker til at forebygge problemer i dit Microsoft-miljø og bruges typisk til at sikre tilgængelighed og levering af ressourcer i den pågældende Arbejdsordres løbetid. De følgende Proaktive serviceydelser er enten angivet nedenfor eller beskrevet nærmere på din Arbejdsordre. Levering på stedet er muligvis ikke tilgængelig for alle serviceydelser og i alle geografiske områder. Medmindre det udtrykkeligt sælges som en serviceydelse på stedet, er leveringen ekstern, medmindre andet aftales skriftligt og mod et ekstra gebyr.

### Planlægningstjenester

Planlægningsservices giver vurderinger og gennemgange af din nuværende infrastruktur, data, applikations- og sikkerhedsmiljø og hjælper dig med at planlægge og implementere afhjælpninger, opgraderinger, overførelser, installationer eller løsninger, der er baseret på de ønskede resultater.

Typer af planlægningsydelser	Planlægning
<b>Afprøvning</b>	+

+ - tjeneste, der kan tilkøbes

**Afprøvning:** Et engagement, der skaber grundlag for, at kunden kan bedømme, om den foreslåede tekniske løsning kan lade sig gøre. Beviserne kan være i form af fungerende prototyper, dokumenter og design, men er normalt ikke leverancer, der er klar til produktion.

### Implementeringstjenester

Implementeringsservices leverer teknisk ekspertise og projektstyringsekspertise, der gør det hurtigere at designe, udrulle, overføre, opgradere og implementere teknologiløsninger fra Microsoft.

Typer af implementeringsydelser	Planlægning
<b>Igangsættelsestjenester</b>	+

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

**Igangsættelsestjenester:** Et direkte samarbejde med en Microsoft-ressource, der hjælper med implementering, migrering, opgradering eller udvikling af funktioner. Det kan omfatte hjælp til planlægning og validering af afprøvning eller produktionsbelastning ved hjælp af Microsoft-produkter.

### Vedligeholdelsestjenester

Vedligeholdelsestjenester medvirker til at forbygge problemer i dit Microsoft-miljø og planlægges typisk forud for serviceleveringen for at sikre tilgængelighed af ressourcer.

Typer af vedligeholdelsestjenester	Planlægning
<b>Vurdering efter behov</b>	✓
<b>Vurderingsprogram</b>	+
<b>Offlinevurdering</b>	+
<b>Proaktiv overvågning</b>	+
<b>Proaktivt driftsprogram (POP)</b>	+
<b>Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som en tjeneste (RAP som en tjeneste)</b>	+

✓ – Inkluderet som en del af din grundpakke.

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

**Vurdering efter behov:** Adgang til en onlineplatform til automatisk selvurdering, der bruger loganalyser til at analysere og vurdere din implementering af Microsoft-teknologi. Vurderinger efter behov omfatter begrænsede teknologier. Brug af denne vurderingstjeneste kræver en aktiv Azure-tjeneste med en tilstrækkelig høj datagrænse, der giver mulighed for at bruge vurderingstjenesten efter behov. Microsoft kan levere assistance for at aktivere indledende opsætning af tjenesten. I forbindelse med vurderingen, og for et yderligere gebyr, vil en Microsoft-ressource på stedet (i op til to dage) eller en Microsoft-fjernressource (i op til én dag) være tilgængelig til at hjælpe med at analysere dataene og prioritere anbefalinger til afhjælpning ifølge din tjenesteaftale. Vurderinger på stedet er muligvis ikke er tilgængelige i alle geografiske områder.

**Vurderingsprogram:** En vurdering af, om designet, den tekniske implementering, drifts- eller forandringsledelsen i forhold til dine Microsoft-teknologier stemmer overens med de fremgangsmåder, som Microsoft anbefaler. Ved afslutningen af vurderingen arbejder Microsofts

ressourcer direkte med dig om at afhjælpe mulige problemer og udarbejder en rapport, der indeholder den tekniske vurdering af dit miljø, hvilket kan omfatte en afhjælpningsplan.

**Offlinevurdering:** En automatiseret vurdering af din implementering af Microsoft-teknologi med data indsamlet eksternt eller af en Microsoft-ressource på din adresse. De indsamlede data analyseres af Microsoft med værktøjer på stedet, og vi giver dig en komplet rapport med vores resultater og anbefalinger om afhjælpning.

**Proaktiv overvågning:** Levering af overvågningsværktøjer til den tekniske drift og anbefalinger til finjustering af dine processer til håndtering af serverhændelser. Denne serviceydelse hjælper dig med at oprette hændelsesmatrixer, gennemgå store hændelser og skabe designet for et bæredygtigt teknikerteam.

**Proaktivt driftsprogram (POP):** En gennemgang udført med dine medarbejdere, af dine planlægnings-, design-, implementerings- eller driftsprocesser i forhold til Microsofts anbefalede praksis. Gennemgangen udføres enten på stedet eller eksternt af en Microsoft-ressource.

**Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som en service (RAP som en service):** En automatiseret vurdering af din implementering af Microsoft-teknologi med fjernindsamlede data. Microsoft analyserer de indsamlede data for at udarbejde en rapport med resultater og anbefalinger til afhjælpning. Denne tjeneste er tilgængelig til levering på stedet eller via fjernlevering.

## Optimeringstjenester

Optimeringsservices fokuserer på målene for optimal udnyttelse af kundens teknologiske miljø. Disse serviceydelser kan inkludere f.eks. fjernadministration af cloudservices, optimering af slutbrugernes anvendelse af Microsofts produktfunktioner samt at sikre en effektiv sikkerheds- og identitetstilstand.

Typer af optimeringsydelser	Planlægning
<b>Adoptionstjenester</b>	+
<b>Udviklingsfokuserede tjenester</b>	+
<b>IT-serviceadministration</b>	+
<b>Sikkerhedstjenester</b>	+

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

**Adoption Services:** Anvendelsessupportservices har et udvalg af tjenester til rådighed, der giver dig mulighed for at vurdere din organisations mulighed for at ændre, overvåge og optimere ændringer, der knytter sig til dit køb af Microsoft-teknologi. Disse omfatter bl.a. support i forbindelse med udvikling og gennemførelse af din anvendelsesstrategi for personrelaterede ændringer. Kunder har adgang til ressourcer med den ekspertise, den viden og de fremgangsmåder, som Microsoft anbefaler, som støtte til deres anvendelse.

**Development Focused Services:** Serviceydelser, der hjælper dine medarbejdere med at udvikle, implementere og supportere applikationer, der er bygget på Microsoft-teknologier.

**Serviceindsigt for udviklere:** En årlig vurdering af din applikationsudviklingspraksis for at hjælpe kunderne med rådgivning i den anbefalede praksis til udvikling af applikationer og løsninger på Microsoft-platforme.

**Supportassistance til udvikling:** Yder hjælp til oprettelse og udvikling af applikationer, der integrerer Microsoft-teknologier på Microsoft-platformen med speciale i Microsoft-udviklingsværktøjer og -teknologier og sælges på timebases som angivet på din Arbejdsordre.

**IT-serviceadministration:** Et udvalg af tjenester designet til at hjælpe dig med at udvikle dit gamle IT-miljø ved hjælp af nye tilgange til serviceadministration, der muliggør innovation, fleksibilitet, kvalitet og forbedrede driftsomkostninger. Den tidssvarende IT-serviceadministration kan leveres via eksterne eller lokale rådgivningssessioner, der hjælper dig med at sikre, at dine processer til overvågning, incidenthåndtering eller helpdesk er optimeret til funktionsmåden i cloudbaserede serviceydelser, når en applikation eller serviceydelse flyttes til clouden. Tjenester til IT-serviceadministration kan være et element i et tilpasset program med supportydelser, der er tilgængeligt mod et yderligere vederlag og kan være defineret i en fremvisning, der henvises til i din arbejdsordre.

**Sikkerhedstjenester:** Microsofts udvalg af sikkerhedsløsninger omfatter følgende fire fokusområder: cloudsikkerhed og identitet, mobilitet, forbedret beskyttelse af oplysninger og sikker infrastruktur. Sikkerhedsservices hjælper kunder med at forstå, hvordan de kan beskytte og skabe innovation i deres it-infrastruktur, programmer og data, så de kan modstå interne og eksterne trusler. Sikkerhedstjenester kan være et element i et tilpasset program med supportydelser, der er tilgængeligt mod et yderligere vederlag og kan være defineret i en fremvisning, der henvises til i din arbejdsordre.

## Uddannelsesserviceydelser

Uddannelsesservices giver uddannelse, der er med til at forbedre dit supportpersonales tekniske og driftsmæssige færdigheder – via undervisning, der kan foregå lokalt, online eller efter behov.

Typer af uddannelsesserviceydelser	Planlægning
<b>Uddannelse efter behov</b>	✓
<b>Webcasts</b>	✓
<b>Tavleundervisning</b>	+
<b>Workshops</b>	+

✓ – Inkluderet som en del af din grundpakke.

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

**Uddannelse efter behov:** Adgang til en onlinesamling af undervisningsmateriale og online-labs fra en digital platform med et workshop-bibliotek udviklet af Microsoft.

**Webcasts:** Adgang til live uddannelsessessioner, der afholdes af Microsoft og er tilgængelige som en række forskellige support- og Microsoft-teknologiemner leveret via internettet.

**Tavleundervisning:** Korte interaktive serviceydelser, typisk endags-sessioner, der dækker produkt- og supportemner i et forelæsnings- og demonstrationsformat, og som leveres af en Microsoft-ressource, enten personligt eller online.

**Workshops:** Tekniske undervisningssessioner på avanceret niveau, tilgængelige for en lang række support- og Microsoft-teknologiemner leveret af en Microsoft-ressource, enten personligt eller online. Workshops kan købes på pr.-deltager-basis eller som en dedikeret levering til din organisation, som angivet på din Arbejdsordre. Workshops må ikke optages uden udtrykkelig skriftlig tilladelse fra Microsoft.

### Yderligere Proaktive tjenester

Typer af Yderligere Proaktive tjenester	Planlægning
<b>Brugerdefinerede proaktive serviceydelser (vedligeholdelses-, optimerings- og uddannelsesydelser)</b>	+
<b>Supportteknologirådgiver</b>	+
<b>Proaktiv accelerator</b>	+
<b>Udpeget supporttekniker</b>	+

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

**Brugerdefinerede proaktive tjenester:** Et defineret engagement med Microsoft-ressourcer om at levere serviceydelser personligt eller online efter kundens anvisninger, som ikke ellers er beskrevet i dette dokument. Disse engagementer omfatter vedligeholdelses-, optimerings- og uddannelsesserviceydelser.

**Supportteknologirådgiver (STA):** En tilpasset serviceydelse, der leverer en teknologivurdering, der understøtter kundernes forretningsmæssige mål, herunder, men ikke begrænset til, arbejdsbelastningsoptimering, vedtagelse eller support, leveret af en Microsoft-ressource. Denne serviceydelse kan omfatte en plan og teknisk vejledning, der er tilpasset kundemiljø og forretningsmæssige mål.

**Proaktiv accelerator:** En Microsoft-ressourceledet serviceydelse, der består af en foruddefineret række aktiviteter, der hjælper dig med at opnå et teknisk eller forretningsmæssigt resultat baseret på mål om at eliminere installationsrisici, øge tilgængelighed eller optimere løsningens ydeevne. Ved hjælp af en programmatisk tilgang bestemmer Microsoft-ressourcen de aktiviteter, der er nødvendige for engagement, som kan omfatte, men er ikke begrænset til, fit gap-analyse, onboarding, optimering, vidensoverførsel, designvalidering og implementeringsplan.

**Udpeget supporttekniker (Designated Engineering, DE):** Varetaget og resultatdrevne løsning(er), baseret på Microsofts anbefalede praksisser og principper, der hjælper med at fremskynde din tid til værdi. En ledende ekspert vil arbejde tæt sammen med dit team for at give dyb teknisk vejledning og udnytte andre Microsoft-eksperter, hvis nødvendigt, for at hjælpe med udrulning og/eller optimering af dine Microsoft-løsninger. Herunder serviceydelser, der spænder fra vurdering og planlægning, til opkvalificering og design, til konfiguration og implementering.

Andet Proaktivt	Planlægning
<b>Proaktive tjenestetilgodehavender</b>	<b>+</b>

**Proaktive servicetilgodehavender:** Værdien af serviceydelser, der kan ombyttes, vist i Servicetilgodehavender på din Arbejdsordre. Proaktive Servicetilgodehavender kan ombyttes, eller anvendes, til en eller flere definerede yderligere serviceydelser, som beskrevet ovenfor i dette dokument, til gældende satser som oplyst af din Microsoft Services-repræsentant. Når du har valgt den tilgængelige yderligere serviceydelse fratrækker vi værdien af denne ydelse fra din saldo, rundet op til nærmeste enhed.

## Reaktive serviceydelser

Reaktive tjenester medvirker til at løse problemer i dit Microsoft-miljø og afregnes typisk efter forbrug. Følgende reaktive serviceydelser er inkluderet efter behov for aktuelt understøttede Microsoft-produkter og -onlineserviceydelser, medmindre andet fremgår af din arbejdsordre. Al reaktiv support leveres eksternt.

Typer af reaktive tjenester	
<b>Rådgivningssupport</b>	✓
<b>Problemløsningssupport</b>	✓
<b>Administration af Reaktiv Support</b>	✓
<b>Analyse af årsag</b>	+
<b>Tilføjelse af Administration af Reaktiv Support</b>	+

✓ – Inkluderet som en del af Grundpakken.

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

**Rådgivningssupport:** Kortvarig telefonbaseret rådgivning (begrænset til seks timer eller mindre) og support i forbindelse med uforudsete problemer for IT-medarbejdere. Rådgivningssupport kan omfatte rådgivning, vejledning og videregivelse af viden, der har til formål at hjælpe dig med at installere og implementere Microsoft-teknologier på måder, der forebygger almindeligt forekommende problemer, og som kan nedsætte sandsynligheden for systemafbrydelser. Arkitektur, udvikling af løsninger og kundetilpasningsscenarier er ikke omfattet af denne Rådgivningsservice.

**Problemløsningssupport:** Denne assistance til problemer med specifikke symptomer, der er opstået under brugen af Microsoft-produkter, inkluderer fejlfinding af et specifikt problem, fejlmeddelelse eller funktionalitet, der ikke fungerer efter hensigten for Microsoft-produkter. Hændelser kan enten iværksættes via telefon eller indsendes via nettet. Støtteanmodninger om tjenester og produkter, der ikke er dækket af den gældende online servicestøtte-portal, styres fra Microsoft Services onlineportal.

Definition af niveau og Microsofts anslåede indledende svartider er angivet i tabellerne over hændelsesvar nedenfor. Betegnelsen 'Svar på første opkald' defineres som den første ikke-automatiserede kontakt via telefon eller e-mail.

På din anmodning kan vi samarbejde med tredjemands leverandører af teknologi for at medvirke til at løse komplekse problemer med interoperabilitet af produkter fra flere leverandører, men det er tredjemandens ansvar at supportere sit produkt.

Hændelsens alvorsgrad er afgørende for Microsofts responsniveauer og indledende estimerede responstider samt dit ansvar. Du er ansvarlig for beskrivelse af forretningspåvirkningen for din organisation, i samråd med os, og Microsoft vil tildele den relevante alvorsgrad. Du kan anmode om ændring af Niveau når som helst i en hændelsesperiode, hvis forretningsindflydelsen kræver det.

Alvorsgrad og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
<p><b>Alvorsgrad-niveau 1</b></p> <p>Kritisk forretningssystem nede: Forretning i fare. Fuldstændigt tab af en kritisk applikation eller løsning. Behov for øjeblikkelig assistance</p>	<p>Azure-komponenter<sup>1</sup> - Svar på første opkald inden for 15 minutter eller mindre</p> <p>Alle andre produkter og tjenester - Svar på første opkald inden for en time eller mindre</p> <p>Krisesituationsressource<sup>2</sup> tildelt</p> <p>Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen<sup>3</sup></p> <p>Hurtig eskalering til produktteams hos Microsoft</p> <p>Underretning af vores seniorledere om nødvendigt</p>	<p>Underretning af vores seniorledere, som anmodet af os</p> <p>Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen<sup>3</sup></p> <p>Hurtig adgang og svar</p> <p>Afgivelse via telefon eller internet</p>
<p><b>Severity level A</b></p> <p>Kritisk forretningssystem forringet: Betydeligt tab eller serviceforringelse Behov for assistance inden for én time</p>	<p>Første svar på opkald i løbet af én time eller mindre</p> <p>Krisesituationsressource<sup>2</sup> tildelt</p> <p>Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen<sup>2</sup></p>	<p>Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen<sup>3</sup></p> <p>Hurtig adgang og svar</p> <p>Afgivelse via telefon eller internet</p>
<p><b>Severity level B</b></p> <p>Moderat forretningsindflydelse: Moderat tab eller serviceforringelse, men arbejdet kan fortsætte på</p>	<p>Første svar på opkald i løbet af to timer eller mindre</p> <p>Kun indsats i åbningstiden<sup>4</sup></p>	<p>Allokering af relevante ressourcer for at være på linje med Microsofts indsats</p> <p>Adgang og svar fra den ansvarlige for ændring af kontrol inden for fire</p>

Alvorsgrad og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
nedsat niveau		arbejdstimer
Behov for assistance inden for to arbejdstimer <sup>4</sup>		Afgivelse via telefon eller internet
<b>Severity level C</b>	Første svar på opkald i løbet af fire timer eller mindre	Nøjagtige kontaktoplysninger om sagsejeren
Mindre forretningspåvirkning:	Kun indsats i åbningstiden <sup>4</sup>	Reaktion inden for 24 timer
I det væsentlige fungerende, med mindre eller ingen serviceforringelser		Afgivelse via telefon eller internet
Behov for assistance inden for fire arbejdstimer <sup>4</sup>		

<sup>1</sup> Den anførte svartid for dine Azure-komponenter dækker ikke Azure StorSimple, GitHub AE, Azure-kommunikationstjenester eller Fakturering og Abonnementsadministration.

<sup>2</sup> Krisesituationsressourcer hjælper med at gennemføre en hurtig løsning af problemerne ved korrekt engagement i sagen, eskalering, ressourcefordeling og koordinering.

<sup>3</sup> Vi kan være nødt til at nedgradere alvorsgraden, hvis du ikke kan levere de passende ressourcer eller svar, som gør os i stand til at fortsætte vores indsats i problemløsningen.

<sup>4</sup> Arbejdstiden defineres generelt som kl. 09:00 til 17:30 lokal standardtid, eksklusiv helligdage og weekender. Arbejdstiden kan variere en anelse i dit land.

**Administration af Reaktiv Support:** Administration af Reaktiv Support giver overblik over supporthændelser for at opnå en rettidig løsning og support af høj kvalitet. Serviceleveringsstyring bruges til Administrationen af Reaktiv Support for alle supportanmodninger.

I henhold til ovenstående Hændelsesrespons-tabeller, for hændelser med Alvorsgrad B og C, er serviceydelsen tilgængelig på kundens anmodning inden for normal arbejdstid for Microsoft-ressourcen, der også kan informere om eskaleringsopdateringer efter anmodning herom. For hændelser med Alvorsgrad 1 og A, iværksættes og udføres der automatisk en udvidet eskaleringsproces. Den tildelte Microsoft-ressource er derefter ansvarlig for at sikre løbende teknisk fremdrift i problemløsningen ved at give dig statusopdateringer og udarbejde en handlingsplan.

For udvidet dækning uden for åbningstiden kan du købe yderligere Administration af Reaktiv Support-timer.

**Analyse af årsag (Root Cause Analysis):** Hvis der udtrykkeligt anmodes om det, inden hændelsen afsluttes, foretager vi en struktureret analyse af mulige årsager til en enkeltstående hændelse eller en serie af forbundne problemer. Du vil skulle samarbejde med Microsoft og stille materialer som f.eks. logfiler, netværkssporinger eller andet diagnostisk information til rådighed. Du kan blive opkrævet yderligere betaling for rodårsagsanalyse. Dette er kun gældende for visse Microsoft-teknologier.

**Tilføjelse af Administration af Reaktiv Support:** Du kan vælge at købe yderligere timer for at levere Administration af Reaktiv Support. Disse ressourcer fungerer eksternt og leverer tjenesten inden for åbningstiden i den tidszone, der er aftalt skriftligt. Denne tjeneste leveres på engelsk og, hvor tilgængelig, kan den leveres på dit talte sprog. Denne serviceydelse afhænger af Microsofts ressource-tilgængelighed.

## Serviceleveringsstyring

Serviceleveringsstyring (SDM) er inkluderet i dine supporttjenester, medmindre andet fremgår heri eller af din Arbejdsordre. Yderligere leveringsstyringstjenester kan tilføjes ved køb af yderligere tjenester eller udvidede tjenester og løsninger.

SDM-tjenester leveres digitalt og af en udpeget kundesucces-kontoadministrator. Denne udpegede ressource kan arbejde eksternt eller på stedet på din placering.

### Omfang af serviceleveringsstyring

Følgende SDM-tjenester er tilgængelige:

Typer af serviceleveringsstyringstjenester	Planlægning
<b>Aktivering af Kundeorganisation</b>	✓
<b>Rådgivning om Microsoft-produkter, -service og sikkerhedsopdateringer</b>	✓
<b>Programudvikling og -styring</b>	✓
<b>Onboarding af Unified Enterprise Support</b>	✓
<b>Cloud Success-program</b>	+
<b>Cloud Solution Architect Developer Advocate</b>	✓ <sup>1</sup>
<b>Styring af ledelsesrelationer</b>	✓
<b>Tilføjelse til serviceleveringsstyring</b>	+
<b>Styring af onsiteservicelevering</b>	+

✓ – Inkluderet som en del af Grundpakken.

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

✓<sup>1</sup> – Yderligere tjenester, der kan leveres af Microsoft.

**Aktivering af Kundeorganisation:** Vejledning og information leveret til din navngivne Supporttjenesteadministratør om hvordan man styrer udnyttelsen af dine Unified Support-tjenester og forbereder dig til at bruge digitale og reaktive tjenester til Unified Support.

**Rådgivning om Microsoft-produkter, -service og sikkerhedsopdateringer:** Oplysninger delt med dig om vigtige kommende produkt- og servicefunktioner og -ændringer, samt sikkerhedsbulletiner til Microsoft-teknologier.

**Programudvikling og -styring:** Aktiviteter beregnet til at planlægge, foreslå og styre dit supportprograms tjenester i hele din organisation for at hjælpe dig med at opnå større værdi fra dine investeringer i Microsoft-teknologi og -tjenester. Microsoft kan anbefale en række serviceydelser, der er beregnet til at hjælpe dig med at opnå vigtige forretningsmæssige og teknologiske resultater ved at udnytte de muligheder, der er inkluderet i din Base Package-support, samt yderligere serviceydelser, som du måtte købe.

**Unified Support Onboarding:** Aktiviteter til støtte for din initialisering i Unified Support, herunder introduktion og fremme af selvbetjeningsfunktioner i onlinesupport-portalen, med henblik på at sikre rettidig udnyttelse af dine Unified Support-tjenester.

**Cloud Success-program:** Planlægnings- og leveringstjenester er inkluderet for at hjælpe dig med at opnå specifikke cloud-resultater, der giver dig mulighed for at fremskynde implementeringen, vedtagelsen og den realiserede værdi af Microsoft Cloud-teknologier.

**Cloud Solution Architect Developer Advocate:** En udviklingsfokuseret Microsoft-supportressource, der leverer strategisk rådgivning og vejledning for at fremskynde innovation og øge effektiviteten gennem udviklingslivscyklussen for software. Disse begrænsede ressourcer kan tildeles af Microsoft, hvis omstændighederne tillader det.

**Styring af ledelsesrelationer:** Et sæt aktiviteter for at sikre, at Microsofts supportteam er tilpasset din organisations strategiske prioriteter og interagerer med vigtige beslutningstagere inden for forretning og teknologi.

**Tilføjelse til serviceleveringsstyring:** Du kan vælge at tilkøbe ekstra, tilpassede SDM-ressourcer, der leverer serviceleveringsstyringstjenester som en del af et forhåndsdefineret arbejdsomfang, der ikke er beskrevet i detaljer i dette dokument. Denne serviceydelse afhænger også af Microsofts ressourcetilgængelighed. Disse ressourcer kan arbejde eksternt eller på stedet på din placering. Hvis den leveres på stedet, gælder nedenstående begrænsninger.

**Styring af onsiteservicelevering:** Du kan anmode om, at din kundesucces-kontoadministrator aflægger besøg på stedet, hvilket kan kræve et yderligere gebyr pr. besøg. Denne serviceydelse afhænger af Microsofts ressourcetilgængelighed.

## 2.3 Udvidede serviceydelser og løsninger

Foruden de serviceydelser, der leveres som en del af grundpakken eller de yderligere serviceydelser, kan følgende ekstra udvidede serviceydelser og løsninger tilkøbes. Udvidede serviceydelser og løsninger er tilgængelige mod et ekstra vederlag, og disse er defineret i et bilag, der henvises til i din arbejdsordre.

Ydelse	Planlægning
<b>Udvidet udpeget supporttekniker (Enhanced Designated Engineering)</b>	+
<b>Unified Udvidet Respons</b>	+
<b>Hurtig respons</b>	+
<b>Azure Event Management</b>	+

Ydelse	Planlægnin g
<b>O365 Engineering Direct</b>	+
<b>Support til udviklere</b>	+ <sup>1</sup>
<b>GitHub Engineering Direct</b>	+
<b>Driftskritisk support</b>	+
<b>Cybersikkerhed-supporttjenester</b>	+

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

+<sup>1</sup> - En yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes op til en fast maksimumsgrænse.

### Udvidet udpeget supporttekniker (Enhanced Designated Engineering)

**Udvidet udpeget supporttekniker (Enhanced Designated Engineering, EDE):** En tilpasset serviceydelse, der giver et dybt og løbende teknisk engagement for kunder med komplekse scenarier. Dette tilbud er beregnet til at matche kundens behov og resultater ved at tilbyde en udpeget supporttekniker, der vil opbygge en dyb viden om kundens miljø eller løsning og understøtte kundens forretningsmål, herunder, men ikke begrænset til, optimering af arbejdsbelastning, vedtagelse eller support. EDE-serviceydelser kan købes som foruddefinerede tilbud eller som et brugerdefineret timetal, der kan bruges til at levere foruddefinerede, proaktive serviceydelser.

Når EDE-serviceydelser købes som timer, bliver de derefter fratrukket dit samlede købte timeantal, efterhånden som de bliver anvendt og leveret.

Foruddefinerede EDE-serviceydelser er skræddersyede til dit miljø og hjælper dig med at nå det ønskede resultat. Disse tilbud omfatter påkrævede, foruddefinerede, indbyggede proaktive tjenester.

Fokusområderne for EDE-serviceydelser:

- At hjælpe med at opretholde en dybdegående viden om dine aktuelle og fremtidige forretningsbehov samt konfiguration af dit informationsteknologimiljø for at optimere ydeevnen
- Dokumentere og dele anbefalinger med dig om brugen af leverancer relateret til supporttjenester (f.eks. gennemgang af supportevnen, tilstandstjek, workshops og risikovurderingsprogrammer)
- Hjælpe dig med at foretage dine implementerings- og driftsaktiviteter i overensstemmelse med dine planlagte og aktuelle implementeringer af Microsoft-teknologier
- At forbedre dit it-personales tekniske og driftsmæssige færdigheder
- At udvikle og implementere strategier til forebyggelse af fremtidige hændelser og til at øge systemtilgængeligheden af dine omfattede Microsoft-teknologier
- At hjælpe med at finde rodårsagen til tilbagevendende hændelser og komme med anbefalinger til forebyggelse af yderligere afbrydelser i de pågældende Microsoft-teknologier

Uanset hvordan EDE tilkøbes, allokeres, prioriteres og udpeges ressourcer baseret på aftalen mellem parterne under det indledende møde og dokumenteres som en del af din serviceleveringsplanlægning. En kunde, der driver virksomhed i flere lande skal tildele EDE'en til lokation ved kontraktindgåelse forud for serviceleveringsplanlægning.

### Tjenestespecifikke forudsætninger og begrænsninger

- Du skal have en gældende serviceaftale for Microsoft Unified Support til understøttelse af dine EDE-serviceydelser. Hvis din serviceaftale for Microsoft Unified Support udløber eller opsiges, opsiges din EDE-serviceydelse den samme dag.
- EDE-serviceydelser er tilgængelige inden for normal arbejdstid (kl. 09:00 til 17:30) lokal standardtid, undtagen helligdage og weekender.
- EDE-serviceydelser understøtter de specifikke Microsoft-produkter og -teknologier, der er valgt af dig og angivet i din Arbejdsordre.
- EDE-serviceydelser leveres til et enkelt supportsted på det udpegede supportsted, der er identificeret i din Arbejdsordre.
- EDE-serviceydelser leveres eksternt, medmindre andet aftales skriftligt på forhånd. Hvis der er indgået aftale om besøg på stedet, som ikke er forudbetalt, faktureres du for rimelige rejseudgifter og andre udgifter.

### Unified Udvidet Respons

**Unified Udvidet Respons:** Unified Udvidet Respons (Unified Enhanced Response, UER) leverer accelereret reaktiv support til dine produkter og cloud-tjenester med hurtigere routing for alle kritiske situationshændelser ('crit sits'), og ved at tildele ressourcer fra Udvidet hændelsesstyring-teamet, der er udpeget til dig til udvidet reaktiv hændelsesstyring. Kunder kan købe Unified Udvidet Respons ud over deres Unified Enterprise-basissupportaftale eller tilføje den på ethvert tidspunkt i løbet af en aktiv Unified Enterprise-basissupportaftale.

UER-levering kan købes nu, men leveringen begynder først 'Leveringsdato i 2023'. Kunder, der køber UER før leveringsstartdatoen, vil ikke blive faktureret, før Microsoft påbegynder levering af UER ('Leveringsstartdato') eller [1. februar 2023], alt efter hvad der er senere.

For at modtage UER-support til dine Microsoft-produkter og cloudtjenester skal du indsende en hændelse via telefon eller via internettet. Hvis den åbnes på alvorsgrad 1 eller alvorsgrad A, vil dine anmodninger om problemløsningsupport automatisk blive omdirigeret med den udvidede responstid, og dit Udvidet hændelsesstyring-team vil automatisk blive tildelt hændelsesstyring.

**Udvidet hændelsesstyring:** Udvidet hændelsesstyring-serviceydelserne er tilgængelige døgnet rundt for alle anmodninger om Alvorsgrad 1- eller Alvorsgrad A-problemløsningsupport. Kunder tildeles en udpeget pulje af ressourcer med viden om kundernes forretningsmål og miljø. Disse ressourcer tildeles ud over de tekniske løsningsressourcer og er ansvarlige for overvågning af alle vigtige situationssupporthændelser for at fremme rettidig løsning og en høj kvalitet af supportlevering. Grupperessourcerne for Udvidet hændelsesstyring, der er udpeget til kunden kan kontaktes direkte via e-mail døgnet rundt og vil sikre fortsat tekniske fremskridt ved at give dig hyppige status- og eskaleringsopdateringer og en handlingsplan.

For eventuel alvorsgrad 1-hændelse vil et medlem af Udvidet hændelsesstyring-teamet også tilvejebringe en gennemgang efter hændelsen for kunden, kundesuccess-kontoadministratoren og andre medlemmer af dit kontoteam med henblik på at styrke din virksomhed og forhindre fremtidige afbrydelser og

problemer. Under mødet vil Udvidet hændelsesstyring-teammedlemmet tilvejebringe et overblik over hændelsesrespons, herunder succeser og forbedringsområder, og arbejde sammen med din kundesuccess-kontoadministrator (Customer Success Account Manager, CSAM) om anbefalinger til afhjælpning, for proaktivt at reducere fremtidige problemer og styrke dine løsninger.

Et medlem af Udvidet hændelsesstyring-teamet informerer dig under hændelsen, hvis en rodårsagsanalyse (Root Cause Analysis, RCA) også er tilgængelig for den berørte Microsoft-teknologi, hvis der vil blive pålagt et ekstragebyr ved udførelse af rodårsagsanalysen, og vil arbejde sammen med din CSAM for at påbegynde en rodårsagsanalyse, hvis den er tilgængelig og kunden udtrykkeligt anmoder om den før hændelsen lukkes. Du vil skulle samarbejde med Microsoft og stille materialer som f.eks. logfiler, netværkssporinger eller anden diagnostisk information til rådighed, der er nødvendig for at gennemføre rodårsagsanalysen.

For at dit Udvidet hændelsesstyring-team kan have grundlæggende viden om dine mål og dit miljø, skal du tilvejebringe dokumentation, hvis du bliver bedt om det, og deltage i onboarding-aktiviteter i løbet af de første 60 dage af kontraktperioden.

Disse ressourcer drives eksternt. Udvidet hændelsesstyring-serviceydelsen leveres på engelsk, kinesisk og japansk. Ingen levering af Udvidet hændelsesstyring-serviceydelsen efter region begrænset, statsborgerskab påkrævet eller godkendte leveringsressourcer er mulige i dette tilbud.

UER's reaktive tjenester medvirker til at løse problemer i dit Microsoft-miljø og afregnes typisk efter forbrug. De leverede reaktive serviceydelser er inkluderet efter behov for aktuelt understøttede Microsoft-produkter og -onlineserviceydelser, medmindre andet fremgår af din arbejdsordre. Al reaktiv support leveres eksternt. Ud over de nødvendige reaktive serviceydelser, er et fast antal timer til Reaktiv supportadministration og Serviceleveringsadministration inkluderet i dit Udvidet hændelsesstyring-team og CSAM, der skal bruges til at levere onboarding-aktiviteter, kvartalsmøder med dit Udvidet hændelsesstyring-teammedlem og Alvorsgrad 1-gennemgange efter hændelser. Yderligere eller hyppigere møder er tilgængelige efter anmodning og med forudgående Microsoft-aftale, hvor ressourcer er tilgængelige, hvis du vælger at købe yderligere timer ud over de inkluderede for at yde yderligere Reaktiv supportadministration og Serviceleveringsadministration af dit Udvidet hændelsesstyring-team og kundesucces-kontoadministrator

UER skal kun købes for værtslandets placering, hvis kunden har en Unified-aftale i flere lande. Som en reaktiv udvidet løsning kan alle UER-tjenester leveres eksternt til andre steder end og inklusive værten med undtagelse af de inkluderede servicelevering-styringstimer, som tildeles af værten og administreres af værtens kundesucces-kontoadministrator.

Unified Udvidet Respons, Alvorsgrad og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
<b>Alvorsgrad-niveau 1</b> Kritisk forretningssystem nede: Forretning i fare. Fuldstændigt tab af en kritisk applikation eller løsning. Behov for øjeblikkelig assistance	Azure-komponenter <sup>1</sup> - Svar på første opkald inden for 15 minutter eller mindre Alle andre produkter og tjenester - Svar på første opkald inden for 30 minutter eller mindre Senior Hændelsesleder <sup>2</sup> tildeles automatisk Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen <sup>3</sup> Hurtig eskalering til produktteams hos Microsoft Underretning af vores seniorledere om nødvendigt	Underretning af vores seniorledere, som anmodet af os Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen <sup>3</sup> Hurtig adgang og svar Afgivelse via telefon eller internet
<b>Severity level A</b> Kritisk forretningssystem forringet: Betydeligt tab eller serviceforringelse Behov for assistance inden for 30 minutter	Første svar på opkald i løbet af 30 minutter eller mindre Senior Hændelsesleder <sup>2</sup> tildelt Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen <sup>2</sup>	Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen <sup>3</sup> Hurtig adgang og svar Afgivelse via telefon eller internet

<sup>1</sup> Den anførte svartid for dine Azure-komponenter dækker ikke US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure-kommunikationstjenester eller Fakturering og Abonnementsadministration A40, Azure Media Services, Azure Stack, Testbase for M365, Microsoft Mesh eller Universal Print.

<sup>2</sup> Udvidet hændelsesstyring-ressourcer hjælper med at gennemføre en hurtig løsning af problemerne ved korrekt engagement i sagen, eskalering, ressourcetildeling og koordinering.

<sup>3</sup> Vi kan være nødt til at nedgradere alvorsgraden, hvis du ikke kan levere de passende ressourcer eller svar, som gør os i stand til at fortsætte vores indsats i problemløsningen.

## Hurtig respons

**Hurtig respons:** Hurtig respons yder accelereret reaktiv support til dine cloudtjenester ved at sende supporthændelser videre til tekniske eksperter og om nødvendigt oprette en eskaleringsvej til de medarbejdere, der er ansvarlige for driften af cloudtjenester.

For at modtage hurtig respons-ydelser for dine Microsoft Azure-komponenter skal du indsende en hændelse via den pågældende cloudserviceportal. Din anmodning om problemløsningsupport bliver sendt direkte til en Rapid Response supportkø, som består af et udvalgt hold af teknikere med ekspertise inden for cloudservices. For at teamet kan have grundlæggende kendskab til din implementering, skal du levere dokumentation om den grundlæggende Azure-implementering og database-topologi samt skalerings- og belastningsudligningsplaner, hvis de findes. Selvom hændelser kan kræve ressourcer fra

almindeligt produktsupportpersonale for at blive løst, bevarer Rapid Response-teamet primært ansvaret for hændelserne 24x7x365.

Svartiderne for problemløsningssupport for dine Azure-komponenter fremgår af tabellen nedenfor og træder i stedet for de forventede svartider for Grundpakke-support. Rapid Response dækker ikke Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure-kommunikationstjenester, Universal Print, Testbase for M365, eller Microsoft Mesh.

Køb af Hurtig respons afhænger af tilgængelighed af ressourcer. Forhør dig hos din kundesucces-kontoadministrator for nærmere oplysninger om tilgængelighed.

Alvorsgrad og situation i forbindelse med hurtig respons	Vores forventede svar	Dit forventede svar
<p><b>Severity level 1</b></p> <p>Kritisk forretningssystem nede:                      Forretning i fare. Fuldstændigt tab af en kritisk applikation eller løsning                      Tab af en central forretningsproces og arbejdet kan ikke fortsætte på fornuftig vis                      Behov for assistance inden for 15 minutter</p>	<p>Svar på første opkald i løbet af 15 minutter eller mindre</p> <p>Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen<sup>1</sup></p> <p>Adgang til Microsofts erfarne specialister<sup>2</sup></p> <p>Hurtig eskalering til teamene med ansvar for driften af cloudservices hos Microsoft</p>	<p>Underretning af vores seniorledere som anmodet af os</p> <p>Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen<sup>1</sup></p> <p>Hurtig adgang og svar</p>
<p><b>Severity level A</b></p> <p>Kritisk forretningssystem forringet:                      Betydeligt tab eller serviceforringelse</p>	<p>Underretning af vores seniorledere om nødvendigt</p>	

<sup>1</sup> Vi kan være nødt til at nedgradere fra 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, hvis du ikke kan levere de passende ressourcer eller svar, som gør os i stand til at fortsætte vores indsats i problemløsningen

<sup>2</sup> Hurtig respons-problemløsningssupport er kun tilgængelig på engelsk og japansk.

## Azure Event Management

**Microsoft Azure-arrangementsstyring (Azure Event Management, "AEM"):** AEM yder forbedret proaktiv og reaktiv support under kunders vigtige forretningshændelser.

En omfattende, vigtig forretningshændelse, der understøttes af dette tilbud defineres som en kort, kundeforventet periode med stor forretningspåvirkning og/eller høj efterspørgsel for kunden, der kræver højere niveauer af servicetilgængelighed og ydeevne. Vigtige forretningshændelser kan modtage op til fem (5) kalenderdage med fortløbende reaktiv dækning; kunder kan vælge at købe så mange vigtige

forretningshændelser, som der kræves for at køre fortløbende og dække hele varigheden af den forventede efterspørgsel, hvis den er længere end fem (5) fortløbende kalenderdage.

Azure-arrangementsstyring er afhængig af tilgængelighed af ressourcer. Kontakt din kundesucces-kontoadministrator for oplysninger om tilgængelighed. Support leveres ikke, undtagen til vigtige forretningshændelser, der er planlagt på forhånd og bekræftet skriftligt mindst 8 kalenderdage før hændelsens start, medmindre Microsoft accepterer det. Microsoft kan efter eget skøn reducere omfanget af vurderingen forud for hændelsen, hvis Microsoft vælger at acceptere en hændelse med mindre varsel.

AEM understøtter vigtige forretningshændelser, der bruger Microsoft Azure-kernetjenester. Hver hændelse dækker en enkelt Azure-løsning. Hvis flere Azure-løsninger kræver support, skal en kunde købe yderligere hændelser. En Azure-løsning defineres som et sæt Azure-abonnementer og Azure-ressourcer, der forbinder til et fælles forretningsresultat for at levere produkter eller serviceydelser til kunder. Microsoft evaluerer kundens løsning i løbet af vurderingsperioden forud for hændelsen og kommunikerer identificerede risici skriftligt til kunden.

Som en del af aktiviteterne forud for hændelsen, vil Microsoft:

- Vurdere og gøre sig bekendt med din løsning
- Identificere mulige problemer og risici, der påvirker opetid og stabilitet
- Udføre gennemgange af kapacitet og modstandsdygtighed på Azure-plattformen

Microsoft leverer skriftlig dokumentation af resultaterne af sin vurdering, herunder handlinger til at mindske mulige risici, der påvirker opetid og stabilitet.

For Azure-cloudløsninger, skal hændelsesserviceanmodninger relateret til hændelsen i løbet af hændelsen fremsættes online via Microsoft Azure-portalen, herunder AEM i sagsbeskrivelsen.

Alvorsgrad og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
<p><b>Alvorsgrad-niveau 1</b></p> <p>Kritisk forretningssystem nede:                      Forretning i fare. Fuldstændigt tab af en kritisk applikation eller løsning                      Tab af en central forretningsproces og arbejdet kan ikke fortsætte på fornuftig vis                      Behov for assistance inden for 15 minutter</p>	<p>Svar på første opkald inden for 15 minutter eller mindre og hurtig eskalering i Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Krisesituationsressource tildelt i løbet af 30 minutter eller mindre.</p> <p>Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen<sup>1</sup></p> <p>Adgang til Microsofts erfarne specialister og hurtig eskalering</p>	<p>Underretning af vores seniorledere som anmodet af os</p> <p>Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen<sup>1</sup></p> <p>Hurtig adgang og svar</p>

<p><b>Alvorsgrad-niveau A</b></p> <p>Kritisk forretningssystem forringet: Betydeligt tab eller serviceforringelse</p>	<p>i Microsoft til produktteams</p> <p>Ansættelse af supportteknikere, der har kendskab til din løsningskonfiguration. Hvis relevant, kan de pågældende ingeniører hjælpe og strømline hændelsesstyringsprocessen</p> <p>Underretning af vores seniorledere om nødvendigt</p>	
---	---	--

<sup>1</sup> Microsoft kan være nødt til at nedgradere fra 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, hvis du ikke kan levere de nødvendige ressourcer eller svar til, at du kan hjælpe os med at fortsætte problemløsningsindsatsen.

<sup>2</sup> AEM Problemløsning-supporttjenester er kun tilgængelige på engelsk

Microsoft tilvejebringer en oversigt efter hændelsen over alle sager, der åbnes under det reaktive supportvindue, og sikrer, at disse sager bliver løst.

For Microsoft Cloud for Retail-kunder:

Arrangementsstyring for Microsoft Cloud for Retail-kunder leverer forbedret proaktiv og reaktiv support under Microsoft Cloud for Retail-kunders vigtige forretningshændelser.

Dette tilbud understøtter kun kundehændelser for kunder, der har købt en Microsoft Cloud for Retail-licens. Dette tilbud understøtter kun følgende Microsoft Cloud for Retail-løsninger: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (i forhåndsvisning – navnet kan ændres), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse-analyse. Produktvilkårene for de anførte løsninger udgives af Microsoft fra tid til anden på <http://microsoft.com/licensing/contracts> (eller et efterfølgende websted, som Microsoft identificerer).

En omfattet, vigtig forretningshændelse, der understøttes af dette tilbud defineres som en kort, kundeforventet periode med stor forretningspåvirkning og/eller høj efterspørgsel for kunden, der kræver højere niveauer af servicetilgængelighed og ydeevne. Vigtige forretningshændelser kan modtage op til 5 kalenderdage med fortløbende reaktiv dækning; kunder kan vælge at købe så mange kritiske forretningshændelser, som der kræves for at køre fortløbende og dække hele varigheden af den forventede efterspørgsel, hvis den er længere end 5 fortløbende kalenderdage.

Dette tilbud afhænger af tilgængelighed af ressourcer. Forhør dig hos din kundesucces-kontoadministrator for nærmere oplysninger om tilgængelighed. Support leveres ikke, undtagen til vigtige forretningshændelser, der er planlagt på forhånd og bekræftet skriftligt mindst 8 kalenderdage før hændelsens start.

Microsoft evaluerer kundens løsning i løbet af vurderingsperioden forud for hændelsen og kommunikerer identificerede risici skriftligt til kunden.

Som en del af aktiviteterne forud for hændelsen, vil Microsoft:

- Vurdere og gøre sig bekendt med din løsning som omhandlet ovenfor
- Identificere mulige problemer og risici, der påvirker opetid og stabilitet
- Udføre gennemgang af kapacitet og modstandsdygtighed på Azure-plattformen
- Give vejledning om bedste branchepraksisser fra udpegede tekniske og driftsmæssige leveringsressourcer

Microsoft leverer skriftlig dokumentation af resultaterne af deres vurdering, herunder anbefalede handlinger og bedste branchepraksisser for at mindske mulige risici og problemer, der påvirker opetid og stabilitet.

Hvis hændelsen omfatter en Azure-cloudløsning, skal hændelsesserviceanmodninger relateret til hændelsen for Azure-løsninger i løbet af hændelsen fremsættes online via Microsoft Azure-portalen, herunder AEM i sagsbeskrivelsen.

Hvis hændelsen omfatter en D365- eller M365-cloudløsning, under hændelsen, skal hændelsesserviceanmodninger relateret til hændelsen for disse løsninger fremsættes gennem Løsningscenteret, herunder valg af produktet, hvor problemet opstod, og under supportabonnementet "D365-hændelse" i tilfælde af D365-relaterede anmodninger.

For Azure-produkter:

Alvorsgrad og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
<p><b>Alvorsgrad-niveau 1</b></p> <p>Kritisk forretningssystem nede:</p> <p>Forretning i fare. Fuldstændigt tab af en kritisk applikation eller løsning</p> <p>Tab af en central forretningsproces og arbejdet kan ikke fortsætte på fornuftig vis</p> <p>Behov for assistance inden for 15 minutter</p>	<p>Svar på første opkald inden for 15 minutter eller mindre og hurtig eskalering i Microsoft<sup>2</sup></p> <p>Krisesituationsressource tildelt i løbet af 30 minutter eller mindre.</p> <p>Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen<sup>1</sup></p>	<p>Underretning af vores seniorledere som anmodet af os</p> <p>Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen<sup>1</sup></p> <p>Hurtig adgang og svar</p>
<p><b>Alvorsgrad-niveau A</b></p> <p>Kritisk forretningssystem forringet:</p> <p>Betydeligt tab eller serviceforringelse</p>	<p>Adgang til Microsofts erfarne specialister og hurtig eskalering i Microsoft til produktteams</p> <p>Ansættelse af supportteknikere, der har kendskab til din løsningskonfiguration. Hvis relevant, kan de pågældende ingeniører hjælpe og strømline hændelsesstyringsprocessen</p> <p>Underretning af vores seniorledere om nødvendigt</p>	

<sup>1</sup> Microsoft kan være nødt til at nedgradere fra 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, hvis du ikke kan levere de nødvendige ressourcer eller svar til, at du kan hjælpe os med at fortsætte problemløsningsindsatsen.

<sup>2</sup> AEM Problemløsning-supporttjenester er kun tilgængelige på engelsk

For alle andre produkter vil hændelsessvar være i overensstemmelse med følgende:

Alvorsgrad og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
<b>Alvorsgrad-niveau 1</b>		
Kritisk forretningssystem nede: Forretning i fare. Fuldstændigt tab af en kritisk applikation eller løsning. Behov for øjeblikkelig assistance	Azure-komponenter <sup>1</sup> Svar på første opkald inden for 15 minutter eller mindre Alle andre produkter og tjenester - Svar på første opkald inden for en time eller mindre Krisesituationsressource <sup>2</sup> tildelt Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen <sup>3</sup> Hurtig eskalering i Microsoft til produktteams Underretning af vores seniorledere om nødvendigt	Underretning af vores seniorledere, som anmodet af os - Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen <sup>3</sup> Hurtig adgang og svar Indsendelse via telefon eller internet
<b>Alvorsgrad-niveau A</b>	Første svar på opkald i løbet af én time eller mindre Krisesituationsressource <sup>2</sup> tildelt Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen <sup>2</sup>	Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen <sup>3</sup> Hurtig adgang og svar Indsendelse via telefon eller internet

<p><b>Alvorsgrad-niveau B</b></p> <p>Moderat forretningsindflydelse:</p> <p>Moderat tab eller serviceforringelse, men arbejdet kan fortsætte på nedsat niveau</p> <p>Behov for assistance inden for to arbejdstimer<sup>4</sup></p>	<p>Første svar på opkald i løbet af to timer eller mindre</p> <p>Kun indsats i åbningstiden<sup>4</sup></p>	<p>Allokering af relevante ressourcer for at være på linje med Microsofts indsats</p> <p>Adgang og svar fra den ansvarlige for ændring af kontrol inden for fire arbejdstimer</p> <p>Indsendelse via telefon eller internet</p>
<p><b>Alvorsgrad-niveau C</b></p> <p>Mindre forretningspåvirkning:</p>	<p>Første svar på opkald i løbet af fire timer eller mindre</p> <p>Kun indsats i åbningstiden<sup>4</sup></p>	<p>Nøjagtige kontaktoplysninger om sagsejeren</p> <p>Reaktion inden for 24 timer</p> <p>Indsendelse via telefon eller internet</p>

I det væsentlige fungerende, med mindre eller ingen serviceforringelser

Behov for assistance inden for fire arbejdstimer<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Den anførte svartid for dine Azure-komponenter dækker ikke Azure China Cloud, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure-kommunikationstjenester eller Fakturering og Abonnementsadministration.

<sup>2</sup> Krisesituationsressourcer hjælper med at gennemføre en hurtig løsning af problemerne ved korrekt engagement i sagen, eskalering, ressourcefordeling og koordinering.

<sup>3</sup> Vi kan være nødt til at nedgradere alvorsgraden, hvis du ikke kan levere de passende ressourcer eller svar, som gør os i stand til at fortsætte vores problemløsningsindsats.

<sup>4</sup> Arbejdstiden defineres generelt som kl. 09:00 til 17:30 lokal standardtid, undtagen helligdage og weekender. Arbejdstiden kan variere en anelse i dit land.

## Office 365 Engineering Direct

**Office 365 Engineering Direct:** Leverer udvidet support til kerne-arbejdsbelastningerne for din Microsoft Office 365-produktionslejer eller -lejere, der omfatter prioriteret adgang til det tekniske Office 365-team. Denne tjeneste er tilgængelig for den eller de anførte lejer(e), er tilgængelig mod et ekstra gebyr og er defineret i et Bilag, der henviser til i din Arbejdsordre.

## Support til udviklere

**Support til udviklere:** Leverer dybere proaktiv support baseret på kendskab til cloudteknologi og produktviden i hele applikationsudviklingens livscyklus for kundeudviklere, der udvikler, implementerer og yder support til applikationer på Microsofts platform. Support til udviklere leverer omfattende support og giver kunder cloudarkitektur, sårbarhedsvurderinger, ALM-/DevOps-løsninger, sikkerhedsudviklingslivscyklus, kodegennemgang, ydeevne og overvågning, modernisering af applikationer, implementering og administration af Internet of Things (IoT), uddannelse og testning. Support til udviklere fås for et tillægsgebyr.

## GitHub Engineering Direct

**GitHub Engineering Direct:** Giver kunder prioriteret adgang til et udpeget GitHub-supportteam og en navngivet GitHub-kundepålidelighedstekniker (Customer Reliability Engineer, CRE). Derudover er kvartalsvise gennemgange, herunder proaktiv vejledning baseret på sundhedstjek og serviceanmodningsanalyse, en del af GitHub Engineering Direct-tilbuddet..

## Driftskritisk support

**Driftskritisk Support:** Giver et højere supportniveau for et defineret udvalg af Microsoft-produkter og Onlinetjenester, der udgør en del af din driftskritiske arbejdsbelastningsløsning som angivet i din Arbejdsordre. Driftskritisk Support (Support for Mission Critical, SfMC) giver et tilpasset program med supporttydelser, der er tilgængeligt mod et yderligere vederlag og er defineret i et Bilag, der henvises til i din Arbejdsordre. Du skal have en gældende serviceaftale for Microsoft Unified Support til understøttelse af dine SfMC-serviceydelser. Hvis din serviceaftale for Microsoft Unified Support udløber eller opsiges, opsiges din SfMC-serviceydelse den samme dag.

## Udvidede cybersikkerhedsløsninger

**Udvidede cybersikkerhedsløsninger** leverer specialiseret cybersikkerhedsrelateret assistance under både reaktive og proaktive scenarier ("Cybersikkerhed-supporttjenester"). Disse tjenester hjælper med at reducere risikoen for målrettede cyberangreb, bedre forberede sig på sikkerhedskrisesituationer eller undersøge og inddæmme et aktivt sikkerhedskompromis. Yderligere oplysninger relateret til Cybersikkerhed-supporttjenester kan leveres gennem din kundesucces-kontoadministratør (Customer Success Account Manager, CSAM).

Cybersikkerhed-supporttjenester kan købes som et eller flere af de foruddefinerede tilbud nedenfor. Når de sælges som en blok af timer som en del af et foruddefineret tilbud, fratrækkes Cybersikkerhed-supporttjenestetimer fra dine samlede købte timer, efterhånden som de bruges og leveres.

Cybersikkerhed-supporttjenester identificeres som proaktive eller reaktive. Uanset hvordan proaktive Cybersikkerhed-supportløsninger tilkøbes, bliver ressourcer allokeret, prioriteret og tildelt baseret på aftalen mellem parterne under det indledende møde og dokumenteres som en del af din serviceleveringsplanlægning.

## Tjenestespecifikke forudsætninger og begrænsninger

- Du skal have en gældende serviceaftale for Microsoft Unified Support til understøttelse af dine Cybersikkerhed-supporttjenester. Hvis din serviceaftale for Microsoft Unified Support udløber eller opsiges, opsiges dine Cybersikkerhed-supporttjenester den samme dag.
- Alle Cybersikkerhed-supporttjenester er af minimum fem (5) dages varighed, med undtagelse af "Workshop-Sikkerhedskrise og respons-øvelser", som er tre (3) dage) og "Cybersikkerhed-hændelsesrespons 1-dags eksternt", som er en endags, 32-timers tjeneste. Der kan kræves yderligere dage for at fuldføre engagementet. Microsoft vil samarbejde med kunden om at bestemme de yderligere dage, der skal købes i antal på fem (5) dages intervaller (otte (8) timer pr. dag).
- Cybersikkerhed-supporttjenester er tilgængelige under åbningstiden (defineret som kl. 08:00 til 17:00, eksklusiv helligdage og weekender).
- Cybersikkerhed-supporttjenester understøtter de specifikke Microsoft-produkter og -teknologier, der er valgt af dig og angivet i din Arbejdsordre.

- Cybersikkerhed-supporttjenester leveres til et enkelt supportsted på det udpegede supportsted, der er identificeret i din Arbejdsordre.
- Cybersikkerhed-supporttjenester leveres eksternt, medmindre de sælges på stedet eller andet aftales skriftligt på forhånd. Hvis der er indgået aftale om besøg på stedet, som ikke er forudbetalt, faktureres du for rimelige rejseudgifter og andre udgifter.
- Cybersikkerhed-supporttjenester leveres kun på engelsk.
- Microsoft er afhængig af evnen til at undersøge kundens endepunkter for tilstedeværelse af fjendtlig aktivitet ved hjælp af værktøjer beskrevet nedenfor (herunder Microsofts proprietære systemer). Microsofts evne til at nå kundens mål afhænger af, at kunden implementerer disse værktøjer korrekt og fuldt ud. Behovet for yderligere værktøjer kan være nødvendig i henhold til oplysninger, der opdages under engagementet.

Cybersikkerhed-supporttjenester leveres til dig af et team af Microsoft-supportressourcer, der kan omfatte:

- Din Unified Support kundesupport-kontoadministrator (Customer Support Account Manager, "CSAM");
- Et team af Microsoft-sikkerhedseksperter ("teknikere) med dyb kendskab til cybersikkerhed og hændelsesrespons, og
- Specialiserede Microsoft-kundeteknikere under formildende omstændigheder, hvor specifikke kompetencer kan være nødvendige.

Sådan engagerer du:

- For reaktive scenarier:
  - o Åbn en reaktiv supportcase via webportaler eller pr. telefon, og angiv en potentiel sikkerhedshændelse
  - o Indledende undersøgelse udføres, og om nødvendigt kan en fuldstændig undersøgelse af miljøet anbefales.
  - o Microsoft bruger forskellige strategier og metoder til at fuldføre de reaktive tjenester afhængigt af hændelsens art. Microsoft rådfører sig med kunden ved begyndelsen af undersøgelsen for at identificere indledende mål og regelmæssigt derefter under hele engagementet for at diskutere opdateringer til de pågældende mål og andre undersøgelsesbeslutninger. Kunden træffer alle væsentlige beslutninger om undersøgelsesstrategi. Microsofts reaktive tjenester kan omfatte, at Microsoft udfører de aktiviteter, der er identificeret i nedenstående tabel, men kunden anerkender og accepterer, at Microsoft ved at levere de reaktive tjenester kan ændre sin tilgang efter behov for at hjælpe kunden med at undersøge en potentiel sikkerhedshændelse:

Tjeneste	Omfang på højt niveau
<b>Cybersikkerhedshændelse Respons</b>	Ekstern, reaktiv undersøgelse af lokale Windows-miljøer efter en sikkerhedshændelse. Vurdering omfatter arbejdsstationer, servere og domænecontrollere, samt Linux-miljøer efter engagementsteamets eget skøn.  Vurdering leverer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trusselsjagt og teknisk analyse af involverede maskiner</li> <li>• Reverse engineering af mistænkelige filer</li> <li>• Tilpassede trusselsoplysninger</li> <li>• Sikkerhedskonfigurationsvurdering af Active Directory</li> <li>• Vejledning om inddæmningstrin i aktive angrebsscenerier, hvis relevant</li> </ul>

---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Også tilgængelig som "Cybersikkerhedshændelsesrespons 1-dags eksternt", som er et endags-engagement med samme omfang og aktiviteter med samme 4-personers teamstørrelse af kun 8 timers varighed. Kan købes på forhånd for forskudshonorar.</li><li>• <i>Bemærk: Support på stedet tilgængelig, hvis kunden køber som "Cybersikkerhedshændelsesrespons - På stedet" og afhængig af ressourcetilgængelighed.</i></li></ul>
<b>Office 365 – Hændelse Respons</b>	<p>Ekstern, reaktiv undersøgelse af Office 365/Azure AD (AAD)-miljøer, inklusive en enkelt O365-lejer efter en sikkerhedshændelse.</p> <p>Vurdering leverer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Undersøgelse af mistænkte brugere og potentielt kompromitterede konti</li><li>• Undersøgelse af nøgledatapunkter på tværs af O365-tjenester</li><li>• Sikkerhedskomponentvurdering af O365-arkitektur</li><li>• Risikostyringsanbefalinger for at beskytte O365-tjenester</li><li>• Tilpasset trusselsprofil for højrisikobrugere</li><li>• Vejledning om inddæmningstrin i aktive angrebsscenarier, hvis relevant</li></ul>
<b>Cybersikkerhedsaktiviteter Tjeneste</b>	<p>Ekstern, proaktiv kompromisvurdering og gennemgang af sikkerhedsstilling. Vurdering omfatter arbejdsstationer, servere og domænecontrollere, der understøttes af Defender for Endpoint (MDE) og Defender for Identity (MDI).</p> <p>Vurdering leverer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Begrænset teknisk analyse af involverede maskiner</li><li>• Analyse af mistænkelige filer</li><li>• Tilpassede trusselsoplysninger</li><li>• Sikkerhedskonfigurationsvurdering af Active Directory</li></ul>
<b>Workshop – Sikkerhedskrise og respons-øvelse</b>	<p>Ekstern, proaktiv workshop, der leverer en tre (3)-dages interaktiv klasseværelsesoplevelse for at forstå sikkerhedskrisesituationer, og hvordan man reagerer i tilfælde af en sikkerhedshændelse.</p>

---

## Leverancer

Til "Workshop – Sikkerhedskrise og respons-øvelse":

- En digital projektmappe til deltagere

For alle andre leverancer:

- Efter anmodning, et "outbrief"-dokument i Microsoft PowerPoint-format, udarbejdet af leveringsteamet, der opsummerer vigtige undersøgelsesresultater, som kan omfatte vurdering af risiko og/eller anbefalinger til afhjælpning.

- En mundtlig outbrief-præsentation til kunden for at kommunikere punkter beskrevet i outbrief-dokumentet.
- Hvis der findes teknisk mulige og understøttende data, et tidslinjedokument, der identificerer og dokumenterer placeringen af relevante understøttende data og filer analyseret i løbet af engagementet.

Også leveret af "Cybersikkerhedshændelsesrespons" og "Cybersikkerhed-driftstjeneste":

- Et Microsoft PowerBI-dashboard, der viser tekniske oplysninger om resultater, undtagen i sjældne tilfælde, hvor det ikke kan genereres af tekniske årsager.

Leverancer (som defineret ovenfor) leveres inden for de ti (10) kalenderdage efter afslutningen af Cybersikkerhedshændelsesrespons-engagementet, medmindre kunden vælger ikke at acceptere leverancerne. Kundens valg om ikke at acceptere leverancerne er under ingen omstændigheder Microsofts skyld, og eventuel forpligtelse for Microsoft til at levere de(n) førnævnte leverance(r) udløber 10 kalenderdage efter den sidste dag af engagementet, medmindre andet aftales gensidigt mellem Microsoft og kunden.

### **Tjenester, der ikke er omfattet**

Microsoft udfører Cybersikkerhed-supporttjenester med professionel omhu og dygtighed; intet i aftalen tjener dog som en garanti for, at Cybersikkerhed-supporttjenester vil opdage eller identificere alle sikkerheds- eller netværksstrusler, sårbarheder eller indtrængen, dekryptere eller gendanne data, gendanne drift eller returnere kontrol over en kundes systemer, hvor uautoriseret adgang eller kontrol er forekommet. Ethvert område, der ikke udtrykkeligt er angivet i "Omfattede områder", er ikke omfattet. Områder, der ikke er omfattet af Cybersikkerhed-supporttjenester, omfatter, men er ikke begrænset til, følgende:

- Analyse af netværksudstyr
- Omfattende analyse af slutpunkter, der kører ældre (ikke-understøttede) operativsystemer
- Dekrypteringssupport til krypterede filer eller værter, herunder levering af brugerdefinerede decryptors
- Tilskrivning af angriber, herunder identitet, motiver eller oprindelse
- Produktlicenser (Microsoft eller ikke-Microsoft), undtagen produktprøver, afhængig af tilgængelighed
- Hardware brugt under analyse
- Konstant eller kontinuerlig sikkerhedsovervågning, overvågning efter at arbejdsordren er indgået og/eller overvågning uden for normal åbningstid, kl. 08.00. til kl. 17.00 Pacific Standard Time (eller anden tidszone efter gensidig aftale).
- Gennemgang af kildekode
- Teknisk og/eller arkitektonisk it-systemdesign
- Assistance til retssager eller supporttjenester, herunder ekspertvidnesbyrd eller ethvert arbejde for at opfylde bevisstandarder for juridisk gyldighed ved en domstol
- Forretningsapplikationssikkerhed
- Projektledelse af individuelle projekter
- Testaktiviteter
- Opdagelse af og opgørelse over aktiver
- Udarbejdelse af RFI- eller RFP-dokumenter til individuelle projektinitiativer, der kan identificeres i processen med dette engagement

- Levering af eventuel reguleret tjeneste eller aktiviteter. Microsoft er ikke licenseret eller certificeret i noget land, stat eller provins som efterforsker, juridisk rådgiver eller revisor og bliver ikke ansat til at levere regulerede efterforskningstjenester, juridisk rådgivning, rådgivningstjenester i forbindelse med revision eller intern kontrol, eller tekniske tjenester, der ville kræve særlige licenser.
- Weekendarbejde, medmindre anvist og godkendt af teknikerens leveringschef

## Kundeansvar

- Levere Azure AD-konti udelukkende i skyen med Global Administrator-tilladelser efter behov.
- En driftsmæssig løsning til fjernimplementering af de nødvendige værktøjer til Hændelsesrespons-engagementet (f.eks. SCCM, Active Directory GPO eller andet).
- Implementering af specialiserede analyseværktøjer, der angives og leveres af leveringsteamet for Microsoft Cybersikkerhed-supporttjenester. Værktøjer, der kræves for hvert respektivt engagement, beskrives af leveringsteamet, og kunden skal (1) udføre test for at sikre, at værktøjerne ikke påvirker pålideligheden eller tilgængeligheden af eventuelle kundenheder og (2) installere værktøjerne i overensstemmelse med omfanget leveret af Microsoft.
- Kunder bør uafhængigt validere, hvorvidt Microsoft Cybersikkerhed-supporttjenester er dækket af deres forsikringspolice, hvis relevant.
- Hvis Kunden anmoder om, at Cybersikkerhed-supporttjenester skal udføres i kundens produktionsmiljø eller med produktionsdata, skal kunden, før Microsoft arbejder i dette miljø og/eller med disse data (1) give Microsoft tilstrækkelige anvisninger og kundens tilsynsressourcer til interaktion med dette miljø og/eller data og (2) sikre, at det har en gyldig sikkerhedskopi af miljøet og/eller dataene.
- Fuld beføjelse til responsarbejdere for sikkerhedshændelser til fuldt ud at udføre de tekniske efterforskningsprocesser og -procedurer, som den anvender som en del af sine standardprotokoller, fri for behæftelser skabt af tredjeparter, såsom andre leverandører af hændelsesrespons. Enhver undladelse af kunden af fuldt ud at bemyndige Microsoft til at udføre sit arbejde kan resultere i forsinkelser i tjenesten eller utilstrækkelige resultater.
- For sikkerhedskrise- og respons-øvelsen eller eventuelle andre cybersikkerhedsrespons-tjenester accepterer kunden, at eventuelle materialer, leverancer eller optagelser, der produceres som følge af denne øvelse, vil blive behandlet som fortrolige oplysninger, vil kun blive brugt til kundens interne forretningsformål og vil ikke blive distribueret, vist eller på anden måde overført til en tredjepart uden Microsofts forudgående skriftlige samtykke. Derudover skal kunden ikke ændre, fjerne eller tilsløre eventuelle meddelelser, herunder meddelelser om intellektuel ejendomsret, i eller på det førnævnte materiale.

## 2.4 Support i flere lande

### Øversigt over 'Support i flere lande'-tjenester

Sammen med Microsoft Unified Enterprise Support-tjenester, yder 'Support i flere lande' support til dig på flere Supportsteder, som beskrevet i din Arbejdsordre (eller Arbejdsordrer). Beskrivelsen af strukturen af 'Support i flere lande' følger:

- **Vært:** Dette er det Supportsted, hvor du har indgået kontrakt om Microsoft Unified Support-basis i din Arbejdsordre.

- **Nedstrøms:** Dette er et Supportsted, der er udpeget i din Arbejdsordre til at modtage Microsoft Unified Enterprise Support-tjenester, andet end Værtsstedet, og er berettiget til de tjenester, som du køber for det pågældende sted.

## Sådan køber du

Dette USSD beskriver de 'Support i flere lande'-tjenester, der er tilgængelige. De specifikke tjenester og det relaterede antal, hvis relevant, vil være angivet i den tilknyttede Arbejdsordre efter Supportsted.

Tjenesterne beskrevet heri kan leveres til dit/dine supportsted(er), der er angivet i Værtsarbejdsordren, og kan allokeres af Værten, som en del af din Microsoft Unified Enterprise Support-aftale med følgende ændringer:

- **Basispakketjenester:** Medmindre andet er angivet, vil Grundpakketjenester (dem, der er betegnet med et "✓") være tilgængelige for dit/dine udpegede supportsted(er) eller som allokeret til Supportsted(er) af Værten på Værtsarbejdsordren.
- **Reaktive tjenester:** Reaktive tjenester kan leveres eksternt til andre steder end og inklusive Værten.
- **Serviceleveringsstyring (SDM):** Som angivet i din Arbejdsordre, kan SDM leveres til udpegede Værts- og Nedstrøms-supportsteder. Tilgængeligheden af SDM-tjenester, der er omfattet af din Grundpakke, allokeres af Værten og administreres af Værtens kundesucces-kontoadministrator. SDM-levering begrænses til Værtsstedets åbningstider. Yderligere SDM-tjenester kan være påkrævet ved køb af yderligere tjenester eller udvidede tjenester og løsninger.
  - **Yderligere SDM:** Yderligere SDM-ressourcer kan købes til Værts- eller Nedstrøms-supportsteder, som angivet i en Arbejdsordre, og leveres til det udpegede Supportsted. Afhængigt af tilgængelighed af ressourcer og ovenstående.

Tilgængelighed af valgfri tjenester (dem, der er betegnet med et "+" i supporttabellerne ovenfor) er som følger:

- **Proaktive tjenester**
  - Du kan modtage Proaktive tjenester, hvis antal er anført i din Arbejdsordre og er tilgængelige på supportstedet/-stederne, der er angivet i din Arbejdsordre,
  - Proaktive tjenester for skatteundtagelsesplacering vil blive identificeret i arbejdsordren for den pågældende nedstrømsaftale.
- **Vedligeholdelsestjenester – Rodårsagsanalyse:** Købte tjenester vil være tilgængelige for personale på udpegede Supportsteder.
- **Supportteknologirådgiver (STA):** STA-tjenester vil være tilgængelige på det/de supportsted(er), der er angivet i din Arbejdsordre, bortset fra Undtagelseslande, og er afhængige af tilgængelighed af ressourcer.
- **Udvidede tjenester og løsninger:** Alle udvidede tjenester og løsninger kan købes til brug på enten Værts- eller Nedstrøms-supportsteder. Med forbehold for tilgængelighed. Andre begrænsninger kan gælde.
- Andre købte supporttjenester vil være tilgængelige på det/de supportsted(er), der er angivet i din Arbejdsordre.

## Yderligere vilkår og betingelser for Support i flere lande

Foruden de vilkår og betingelser, som er beskrevet heri og din Arbejdsordre, er vores levering af tjenester, som beskrevet heri, baseret på følgende forudsætninger og antagelser:

- På ikke-udpegede supportsteder kan vi give mulighed for, at personale deltager i eksterne Proaktive tjenester, der er blevet købt for Værts- eller et Nedstrøms-supportsted og er udpeget i Arbejdsordren. En sådan deltagelse tillades efter Microsofts skøn.
- Proaktive servicetilgodehavender kan kun veksles mellem Værts- og Nedstrøms-supportsteder, der er angivet i din Arbejdsordre, undtagen som nævnt. Alle vekslinger gennemføres baseret på aktuelle valutaer og priser på Proaktive servicetilgodehavender på de respektive Supportsteder. Aktuelle vekselkurser kan udleveres af din Microsoft-tjenesterepræsentant. Eventuelle vekslinger, der resulterer i brøkdeler af Proaktive servicetilgodehavender, afrundes op til det nærmeste heltal. Proaktive servicetilgodehavender kan ikke veksles til eller fra Undtagelseslande.
- Kunden er eneansvarlig for eventuelle skatteforpligtelser, der opstår på grund af distribution eller veksling af købte supporttjenester mellem Værts- og Nedstrøms-supportsteder.
- Tjenesteændringer eller vekslinger, der foretages i løbet af Arbejdsordrens løbetid, kan kræve en skriftlig aftale.
- **Faktureringskonsolidering:** Medmindre andet er angivet, vil der blive udstedt en enkelt faktura for det skyldige beløb, inklusive alle tjenester til alle Supportsteder, der er angivet på din Arbejdsordre. Skatter vil være baseret på en vurdering af Microsoft-underskriveren og dit Værtssted. Kunden er eneansvarlig for eventuelle yderligere skyldige skatter.
- **Undtagelser til faktureringskonsolidering:** Tjenester, der købes til levering i Republikken Indien, Folkerepublikken Kina, Republikken Kina (Taiwan), Republikken Kina (Hong Kong), Republikken Korea, Japan, New Zealand, Macau og Australien (**alle Undtagelseslande**) skal hver især have en separat Arbejdsordre, der angiver de tjenester, der skal leveres til det pågældende Supportsted. Tjenester faktureres til det respektive Supportsted og vil omfatte eventuel relevant lokal skat.

## 2.5 Yderligere vilkår og betingelser

Microsoft Unified Support-ydelser leveres i henhold til følgende forudsætninger og antagelser.

- Grundpakkens reaktive tjenester leveres eksternt til dine udpegede supportkontakters placering(er). Alle andre tjenester leveres fra eksternt hold til dine lokaliteter, der er udpeget eller angivet i din arbejdsordre, medmindre andet er angivet skriftligt.
- Grundpakkens reaktive tjenester leveres på engelsk og, hvor det er tilgængeligt, på dit talte sprog. Alle andre tjenester leveres på det sprog, der tales på den Microsoft-servicelokalitet, der leverer tjenesterne, eller på engelsk, medmindre andet er aftalt skriftligt.
- Vi yder support til alle versioner af kommercielt udgivne og generelt tilgængelige Microsoft-softwareprodukter og Onlinetjenester, som du har købt, baseret på de erklærede licensregistreringer og -aftaler og/eller faktureringskonto-id i Bilag A til din Arbejdsordre, og som er angivet i Produktvilkårene, der udgives af Microsoft fra tid til anden på <http://microsoft.com/licensing/contracts> (eller på en anden side, som Microsoft angiver), medmindre andet er angivet i en Arbejdsordre, et Bilag til denne Beskrivelse af Unified Enterprise Support-tjenester eller specifikt er ekskluderet på din onlinesupportportal på <http://serviceshub.microsoft.com>.

- Support på foreløbige versioner og betaprojekter ydes ikke, medmindre andet er angivet i et vedhæftet bilag.
- Alle tjenester, inklusive alle yderligere tjenester købt som en del af og i en Supportarbejdsordres løbetid, går tabt, hvis de ikke benyttes i den relevante Arbejdsordres løbetid.
- Planlægning af serviceydelser er afhængig af tilgængeligheden af ressourcer, og workshops kan blive annulleret, hvis minimumsregistreringsantallet ikke er opnået.
- Vi kan på din anmodning få adgang til dit system via en fjernforbindelse for at analysere problemer. Vores personale vil kun få adgang til de systemer, du har godkendt. For at udnytte fjernforbindeshjælp skal du forsyne os med den relevante adgang og nødvendigt udstyr.
- Visse tjenester kan medføre krav om, at vi skal opbevare, behandle og have adgang til dine kundedata. Når vi gør det, bruger vi Microsoft-godkendte teknologier, der overholder vores politikker og processer i forbindelse med databeskyttelse. Hvis du beder om, at vi bruger teknologier, som Microsoft ikke har godkendt, forstår og accepterer du, at du er eneansvarlig for integriteten og sikkerheden af dine kundedata, og at Microsoft ikke påtager sig noget ansvar i forbindelse med brugen af teknologier, som Microsoft ikke har godkendt.
- Hvis du anmoder om annullering af en tidligere planlagt service, kan Microsoft vælge at fraregne et annulleringsvederlag på op til 100 % af serviceprisen, hvis annulleringen eller den ændrede tidsplan sker medmindre end 14 dages varsel i forhold til den første leveringsdag.
- Når du køber yderligere serviceydelser, kan vi kræve inkludering af serviceleveringsstyring for at muliggøre leveringen.
- Hvis du har bestilt en type tjeneste og ønsker at ændre den til en anden type tjeneste, kan du anvende en tilsvarende værdi til en alternativ tjeneste, hvor det er relevant og aftalt med din serviceleveringsressource.
- Det er ikke sikkert, at alle yderligere serviceydelser er tilgængelige i dit land. Kontakt din serviceansvarlige for yderligere detaljer.
- Du accepterer, at den eneste ikke-Microsoft-kode, du giver os adgang til, er kode, du ejer.
- Tjenesterne kan omfatte Serviceleverancer, rådgivning og vejledning relateret til kode, der ejes af dig eller af Microsoft, eller direkte levering af andre supporttjenester.
- Ved levering af Reaktive tjenester leverer Microsoft ikke kode af nogen art, bortset fra prøvekode.
- Kunden påtager sig alt ansvar for og risici forbundet med implementering og vedligeholdelse af eventuel kode, der leveres i udførelsen af supporttjenester.
- Der kan være minimumskrav til platformen for de købte services.
- Det er ikke sikkert, at serviceydelserne bliver leveret via dine kunder.
- Hvis der er indgået aftale om besøg på stedet, som ikke er forudbetalt, faktureres du for rimelige rejse- og leveomkostninger.
- GitHub Consulting-tjenester leveres af GitHub, Inc., et helejet datterselskab til Microsoft Corporation. Uanset hvad der måtte stride imod dette i din arbejdsordre, vil GitHub-databeskyttelseserklæringen, der er tilgængelig på [https://aka.ms/github\\_privacy](https://aka.ms/github_privacy) og GitHub-

databeskyttelsestillægget og -sikkerhedsbilaget, der findes på [https://aka.ms/github\\_dpa](https://aka.ms/github_dpa) gælde for dit køb af GitHub Consulting-tjenester.

- Yderligere forudsætninger og antagelser kan være angivet i relevante Bilag.

## 2.6 Deres ansvar

Optimering af fordelene ved dine Microsoft Unified Support-ydelser er betinget af, at du opfylder følgende forpligtelser foruden dem, der er angivet i relevante bilag. Hvis følgende forpligtelser ikke opfyldes, kan det medføre serviceforsinkelser:

- Du skal udpege en supportserviceadministrator ved navn, der vil være ansvarlig for at lede dit team og styre alle dine supportaktiviteter og interne procedurer for indsendelse af supportanmodninger for supporthændelser til os.
- Hvis du køber 'Support i flere lande'-tjenester, skal du udpege en supporttjeneste-administrator ved navn for dit Værtssupportsted, der er ansvarlig for at lede dit lokale team og administrere alle dine lokale supportaktiviteter og interne procedurer for indsendelse af supporthændelsesansøgninger til os. Og det kan være nødvendigt at udpege en supporttjeneste-administrator ved navn på andre Supportsteder.
- Du kan udpege navngivne kontaktpersoner for reaktiv support efter behov, der er ansvarlige for at oprette supportanmodninger via Microsofts supportwebsted eller pr. telefon. Dine administratorer af cloudservices kan også indsende anmodninger om cloud-support via de gældende supportportaler.
- For anmodninger om onlinetjenester, skal Cloud-administratorer, for dine cloud-baserede tjenester, indsende supportanmodninger via den gældende online-serviceportal.
- Når du indsender en anmodning om servicering, skal dine kontaktpersoner for reaktiv support have en grundlæggende forståelse af det pågældende problem samt være i stand til at genskabe problemet for at hjælpe Microsoft med at diagnosticere og prioritere problemet. Disse kontaktpersoner skal også have indsigt i de understøttede Microsoft-produkter og dit Microsoft-miljø for at kunne medvirke til løsning af systemrelaterede problemer og hjælpe Microsoft med at analysere og løse serviceanmodninger.
- Når du indsender en ydelsesansøgning, skal dine reaktive støttekontakter muligvis udføre diagnosticering og problemløsning efter vores anmodning. Dette kan inkludere udførelse af netværkssporing, indhentning af fejlmeddelelser, indsamling af konfigurationsoplysninger, ændring af produktkonfigurationer, installation af nye softwareversioner eller nye komponenter eller ændring af processer.
- Du accepterer at samarbejde med os om at planlægge udnyttelsen af serviceydelserne baseret på de serviceydelser, du har købt.
- Du accepterer at give os besked om ændringer i de navngivne kontakter, der er opgivet på din Arbejdsordre.
- Du er ansvarlig for at sikkerhedskopiere dine data og for at rekonstruere filer, der er gået tabt eller er blevet ændret som følge af katastrofale fejl. Du er også ansvarlig for implementering af de procedurer, der er nødvendige for at sikre integriteten og sikkerheden af din software og dine data.
- Du skal, hvor det er muligt, svare på spørgeskemaer vedrørende kundetilfredshed, som vi eventuelt fra tid til anden leverer til dig angående serviceydelserne.

- Du er ansvarlig for eventuelle rejseudgifter og andre udgifter, der vedrører dine medarbejdere eller underleverandører.
- Din serviceansvarlige kan kræve, at du opfylder andre forpligtelser, som er specifikke for den service, du har købt.
- Når du anvender cloudtjenester som led i denne support, skal du enten købe eller have et eksisterende abonnement eller dataplan for den pågældende onlinetjeneste.
- Du accepterer at indsende anmodninger om Proaktive tjenester og udvidede tjenester og løsninger, sammen med eventuelle nødvendige eller relevante data senest 60 dage før udløbsdatoen for den relevante Arbejdsordre.
- Du accepterer at forsyne vores serviceleveringsteam, der kræves at være på stedet, med rimelig telefon- og højhastighedsadgang til internettet samt den nødvendige adgang til dine interne systemer og diagnosticeringsværktøjer, som relevant.

© 2023 Microsoft Corporation. Alle rettigheder forbeholdes. Enhver anvendelse eller distribution af disse materialer uden udtrykkelig godkendelse fra Microsoft Corp. er strengt forbudt.

Microsoft og Windows er begge registrerede varemærker tilhørende Microsoft Corporation i USA og/eller andre lande.

Navnene på de virksomheder og produkter, der er nævnt heri, kan være varemærker tilhørende de respektive ejere.