

Beskrivelse af Microsoft Unified Enterprise Support-tjenester (USSD)

Januar 2024

Indholdsfortegnelse

1	Om dette dokument	3
2	Supportydelser	4
	2.1 Sådan køber De	4
	2.2 Beskrivelse af serviceydelser	5
	Proaktive serviceydelser	5
	Planlægningstjenester	5
	Reaktive serviceydelser	11
	Serviceleveringsstyring	13
	2.3 Udvidede serviceydelser og løsninger	15
	Udvidet udpeget supporttekniker (Enhanced Designated Engineering).....	16
	Unified Udvidet Respons	18
	Hurtig respons	20
	Azure Event Management.....	21
	Office 365 Engineering Direct.....	23
	Support til udviklere	23
	GitHub Engineering Direct	24
	Driftskritisk support	24
	Azure Engineering Direct.....	24
	Microsofts respons på cybersikkerhedshændelser	28
	2.4 Support i flere lande	28
	Oversigt over 'Support i flere lande'-tjenester.....	28
	Sådan køber du	29
	Yderligere vilkår og betingelser for Support i flere lande	30
	2.5 Yderligere vilkår og betingelser	30
	2.6 Deres ansvar	32

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	Planlægnin g
Afprøvning	+
Arkitekturtjenester	+

+ - 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.

Arkitekturtjenester: En aftale, der er struktureret som en række diskussioner ledet af en Microsoft-ekspert. Vores eksperter vil arbejde sammen med kunder om at omsætte

forretningskrav til skræddersyede løsningsarkitekturer, der vil fremskynde implementeringssucces. Disse diskussioner kan omfatte evaluering af tekniske krav, undersøgelse af det eksisterende arkitektoniske design og tilvejebringelse af dokumenteret teknisk indsigt i bedste praksis for løsningsarkitektur. Denne proces er beregnet til at skabe et teknisk løsningsdesign, der stemmer overens med de angivne mål og målsætninger og fungerer som et afgørende referencedokument for produktionsimplementeringsfasen.

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
Igangsættelsestjenester	+

+ - 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
Vurdering efter behov	✓
Vurderingsprogram	+
Offlinevurdering	+
Proaktiv overvågning	+
Proaktivt driftsprogram (POP)	+
Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som en tjeneste (RAP som en tjeneste)	+

✓ – 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
Adoptionstjenester	+
Udviklingsfokuserede tjenester	+
IT-serviceadministration	+
Sikkerhedstjenester	+

+ - 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
Uddannelse efter behov	✓
Webcasts	✓

Typer af uddannelsesserviceydelser	Planlægnings
Tavleundervisning	+
Workshops	+

✓ – 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 endagsessioner, 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	Planlægnings
Brugerdefinerede proaktive serviceydelser (vedligeholdelses-, optimerings- og uddannelsesydelser)	+
Supportteknologirådgiver	+
Udpeget supporttekniker	+

+ - 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.

Udpeget supporttekniker (DE): Udvalgte og resultatdrevne løsninger, baseret på Microsofts anbefalede praksisser og principper, der maksimerer værdien af din Microsoft-teknologiinvestering. En ledende teknisk ekspert vil arbejde tæt sammen med dit team under hele aftaleperioden og benytte andre Microsoft-eksperter efter behov til at levere teknisk vejledning, der er skræddersyet til dit miljø for at hjælpe med implementering og/eller optimering af dine Microsoft-løsninger. Disse aftaler indeholder indbyggede foruddefinerede proaktive tjenester rettet mod specifikke resultater, herunder tjenester, der spænder fra vurdering og planlægning, til opkvalificering og design, til konfiguration og implementering.

Tjenestespecifikke forudsætninger og begrænsninger

- Du skal have en gældende Microsoft Unified Support-tjenesteaftale til understøttelse af dine DE-tjenester. Hvis din aftale om Microsoft Unified Support-tjenester udløber eller opsiges, opsiges din DE-tjeneste den samme dag.
- DE-tjenester er tilgængelige inden for normal åbningstid (kl. 09:00 til 17:30) lokal standardtid, undtagen helligdage og weekender.
- DE-tjenester understøtter de specifikke Microsoft-produkter og -teknologier, der er valgt af dig og angivet i din arbejdsordre.
- DE-tjenester leveres til et enkelt supportsted på det udpegede supportsted, der er identificeret i din arbejdsordre.
- DE-tjenester 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.

Andet Proaktivt	Planlægning
Proaktive tjenestetilgodehavender	+

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 serviceydelse

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	
Rådgivningssupport	✓
Problemløsningsupport	✓
Administration af Reaktiv Support	✓
Analyse af årsag	+
Tilføjelse af Administration af Reaktiv Support	+

✓ – 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.

Problemløsningsupport: 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 hændelsessvar 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>Alvorsgrad-niveau 1</p> <p>Kritisk forretningssystem nede: Forretning i fare. Fuldstændigt tab af en kritisk applikation eller løsning. Behov for øjeblikkelig assistance</p>	<p>Azure-komponenter¹ - 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>Krisesituationsressource² tildelt</p> <p>Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen³</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 ugen³</p> <p>Hurtig adgang og svar</p> <p>Afgivelse via telefon eller internet</p>
<p>Severity level A</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>Tilsyn med kritisk situation²</p> <p>Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen²</p>	<p>Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen³</p> <p>Hurtig adgang og svar</p> <p>Afgivelse via telefon eller internet</p>
<p>Severity level B</p> <p>Moderat forretningsindflydelse: Moderat tab eller serviceforringelse, men arbejdet kan fortsætte på nedsat niveau Behov for assistance inden for to arbejdstimer⁴</p>	<p>Første svar på opkald i løbet af to timer eller mindre</p> <p>Kun indsats i åbningstiden⁴</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>Afgivelse via telefon eller internet</p>
<p>Severity level C</p> <p>Mindre forretningspåvirkning: I det væsentlige fungerende, med mindre eller ingen serviceforringelser</p>	<p>Første svar på opkald i løbet af fire timer eller mindre</p> <p>Kun indsats i åbningstiden⁴</p>	<p>Nøjagtige kontaktoplysninger om sagsejeren</p> <p>Reaktion inden for 24 timer</p> <p>Afgivelse via telefon eller internet</p>

Alvorsgrad og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
-------------------------	-----------------------	---------------------

Behov for assistance inden for fire arbejdstimer⁴

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

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

³ 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.

⁴ Arbejdstiden defineres generelt som kl. 09:00 til 17:30 lokal standardtid, eksklusive 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, netværksspørgsmål 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
Aktivering af Kundeorganisation	✓
Rådgivning om Microsoft-produkter, -service og sikkerhedsopdateringer	✓
Programudvikling og -styring	✓
Onboarding af Unified Enterprise Support	✓
Cloud Success-program	+
Cloud Solution Architect Developer Advocate	✓ ¹
Styring af ledelsesrelationer	✓
Tilføjelse til serviceleveringsstyring	+
Styring af onsiteservicelevering	+

✓ – Inkluderet som en del af Grundpakken.

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

✓¹ – 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 ressource tilgængelighed. 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 ressource tilgængelighed.

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
Udvidet udpeget supporttekniker (Enhanced Designated Engineering)	+
Unified Udvidet Respons	+
Hurtig respons	+
Azure Event Management	+
O365 Engineering Direct	+
Support til udviklere	+ ¹
GitHub Engineering Direct	+
Driftskritisk support	+
Azure Engineering Direct	+
Microsofts respons på cybersikkerhedshændelser	+

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

+¹ - 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 serviceydelser.

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)
- Hjælp til 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.

Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE): Et dybt og løbende teknisk engagement fokuseret på accelereret løsning af reaktive supporthændelser, der er tilpasset de specifikke Microsoft-produkter og onlinetjenester, som du har valgt og angivet i din arbejdsordre. REDE-serviceydelser vil blive leveret af en udpeget ingeniør, som vil opbygge et dybt kendskab til din brug af Microsoft-produkter og onlinetjenester i dit miljø. REDE-servicetimer bliver fratrukket dit samlede købte timeantal, efterhånden som de bliver anvendt og leveret.

Fokusområderne for REDE-serviceydelser:

- Afholde et indledende møde for at drøfte prioriteter og anbefalinger. Resultaterne af dette møde vil blive dokumenteret i din serviceleveringsplan.
- Deltage i løsningen af Alvorsgrad 1- og Alvorsgrad A-supporthændelser.
- Deltage i løsningen af andre alvorsgrad-supporthændelser efter din anmodning herom.
- Samarbejde med dine ressourcer til administration af servicelevering og reaktiv support, samt eventuelle andre Microsoft-ressourcer, der er involveret i dine supporthændelsesaktiviteter, for at formidle effektiv løsning af reaktive supporthændelser og planlægning af fremtidig forebyggelse af hændelser.
- **Reaktive serviceydelser**
 - Udvikle og opretholde et dybt kendskab til din brug af vores produkter og onlinetjenester i dit miljø, og vil indarbejde denne viden i deres aktiviteter relateret til løsning af supporthændelser.
 - Give Microsofts tekniske supportingeniører oplysninger om brugen af vores produkter og onlinetjenester i dit miljø.
 - Levere avanceret ekspertise inden for fejlfinding og fejlrettelse for at formidle hurtig løsning af supporthændelser.
 - Når det er tilgængeligt for de involverede Microsoft-produkter og onlinetjenester, udføre rodårsagsanalyse af kritiske hændelser, der påvirker forretningen, og give anbefalinger til, hvordan lignende problemer kan afhjælpes i fremtiden.
 - Derudover kan REDE-ingeniøren inddrage yderligere tekniske ressourcer efter behov.
- **Proaktive serviceydelser**
 - Dokumentere og dele anbefalinger med dig om brugen af proaktive supporttjenester (f.eks. support-gennemgange, sundhedstjek, workshops og risikovurderingsprogrammer) for at identificere muligheder for at forbedre oppeholdstiden og afbøde forstyrrelser af kritiske forretningsfunktioner.
 - Efter din anmodning herom kan REDE-ingeniøren udføre aftalte proaktive serviceydelser.

Servicespecifikke forudsætninger og begrænsninger

- Du skal underskrive og opretholde en aftale om Microsoft Unified Support, for at vi kan levere REDE-serviceydelser. Hvis din aftale om Microsoft Unified Support-serviceydelser udløber eller opsiges, opsiges din REDE-serviceydelse den samme dag.
- REDE-ingeniøren tildeles ud over Microsofts tekniske løsningsressource, der er ansvarlig for løsning af supporthændelser.
- REDE-serviceydelser er tilgængelige inden for normal åbningstid (kl. 09:00 til 17:30) lokal standardtid, undtagen helligdage og weekender.
- REDE-serviceydelser leveres til det eller de udpegede supportsted(er), hvor sådanne serviceydelser købes som angivet i din arbejdsordre.
- REDE-serviceydelser leveres eksternt, medmindre andet aftales skriftligt på forhånd. Hvis der er indgået gensidig aftale om besøg på stedet, som ikke er forudbetalt, faktureres du for rimelige rejseudgifter og andre udgifter.
- REDE-serviceydelserne ændrer ikke svartiderne for reaktive supporthændelser, der er gældende gennem andre Microsoft-supporttilbud, som du er berettiget til.

Dit ansvar

Optimering af fordelene ved dine REDE-serviceydelser er betinget af, at du opfylder følgende ansvarsområder. Hvis følgende forpligtelser ikke opfyldes, kan det medføre serviceforsinkelser eller kan forhindre vores evne til at udføre serviceydelser.

- Du skal levere orientering, træning, dokumentation og anden kommunikation til REDE-ingeniøren efter behov for at formidle et dybt kendskab til din brug af vores produkter og onlinetjenester i dit miljø.
- Du skal indlede anmodninger om supporthændelser og skal aktivt deltage sammen med os i diagnosticering og løsning af supporthændelser.
- Du skal fungere som administrator af dit miljø.
- Du skal tilvejebringe fejlfindingsoplysninger efter anmodning (f.eks. fejlrrettelses- og sporingslogfiler).

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.

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-serviceydelsen er tilgængelig 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 af hændeshåndteringen 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.

Du kan blive opkrævet yderligere betaling for rodårsagsanalyse (Root Cause Analysis (RCA)). Dette er kun gældende for visse Microsoft-teknologier. RCA er ikke inkluderet i Unified Udvidet Respons (Unified Enhanced Response, UER), men kan rekvireres fra dine CSAM- eller Udvidet hændelsesstyring-teammedlemmer under hændelsen. Et medlem af Udvidet hændelsesstyring-teamet informerer dig under hændelsen, hvis en RCA 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
Alvorsgrad-niveau 1 Kritisk forretningssystem nede: Forretning i fare. Fuldstændigt tab af en kritisk applikation eller løsning. Behov for øjeblikkelig assistance	Azure-komponenter ¹ - 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 ² tildeles automatisk Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen ³ 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 ³ Hurtig adgang og svar Afgivelse via telefon eller internet
Severity level A 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 ² tildelt Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen ²	Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen ³ Hurtig adgang og svar Afgivelse via telefon eller internet

¹ Den anførte svartid for dine Azure-komponenter dækker ikke US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Testbase for M365, Microsoft Mesh eller Universal Print.

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

³ 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 et engagement med 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 Rapid Response-supportteknikere med ekspertise inden for cloudtjenester. 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, 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>Severity level 1</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 i løbet af 15 minutter eller mindre</p> <p>Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen¹</p> <p>Adgang til Microsofts erfarne specialister²</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 ugen¹</p> <p>Hurtig adgang og svar</p>
<p>Severity level A</p> <p>Kritisk forretningssystem forringet:</p> <p>Betydeligt tab eller serviceforringelse</p>	<p>Underretning af vores seniorledere om nødvendigt</p>	

¹ 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

² Hurtig respons-problemløsningssupport er kun tilgængelig på engelsk og japansk.

Azure Event Management

Microsoft Azure-arrangementsstyring (Azure Event Management, "AEM"): AEM leverer udvidet proaktiv og reaktiv support under kunders vigtige, planlagte forretningshændelser.

Forud for det definerede hændelsesvindue vil AEM-teamet udføre en vurdering af omfanget af hændelsen og løsningen, give anbefalinger til at afbøde eventuelle identificerede risici og vil være tilgængelig døgnet rundt i den definerede hændelsesdækningsperiode.

Vi betragter en omfattende kritisk forretningshændelse som en kundeforventet aktivitet på et specifikt tidspunkt, der udgør en stor risiko/påvirkning for kunden, hvilket kræver højere niveauer af servicetilgængelighed og ydeevne.

Eksempler på kritiske forretningshændelser:

- Forudsigelig Høj belastning på en eksisterende løsning
- Implementering af en ny funktion til en eksisterende Azure-løsning
- Implementering af en ny løsning til Azure
- Migrering fra en 'on-prem' eller anden cloud-udbyder til Azure

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. AEM 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 AEM:

- 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.

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

Vigtige forretningshændelser kan modtage op til fem (5) kalenderdage med fortløbende hændelsesdækning; 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 6 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 er genstand for annullering, hvis kunden ikke er i stand til at levere tilstrækkelige ressourcer eller svar under hele AEM-serviceleveringen.

AEM er kun tilgængelig for kunder, der har løsninger i Azure Public Cloud. AEM er ikke tilgængelig for kunder, der har Azure Government eller nationale cloud-miljøer. AEM-levering er kun tilgængelig på engelsk og tilbyder ingen lokale sprogsupporttjenester.

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>Alvorsgrad-niveau 1</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 Microsoft²</p> <p>Krisesituationsressource tildelt i løbet af 30 minutter eller mindre.</p> <p>Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen¹</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 ugen¹</p> <p>Hurtig adgang og svar</p>
<p>Alvorsgrad-niveau A</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>	

¹ 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.

² AEM-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.

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 henvises 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 supportydelse, 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.

Azure Engineering Direct

Azure Engineering Direct:

1. Oversigt over og omfang af dækning

Azure Engineering Direct (AED) leverer udvidet support til kundens Microsoft Azure-produktionsmiljø, der omfatter prioriteret adgang direkte til det tekniske Azure Services-team.

Målet for AED er at fremskynde kundens tid-til-værdi for tilmeldte Azure-tjenester gennem AED-teamets stærke tekniske færdigheder, dybe viden om kunden, og evnen til at engagere Azures tekniske kerneorganisation. Dette gør det muligt for AED at tale for kunden ifm. tekniske behov og levere en skræddersyet oplevelse for bedre at imødekomme deres tekniske forretningsbehov.

Denne udvidede supporttjeneste vil kun være tilgængelig for alle kundens gyldigt licenserede, kommercielt udgivne og generelt tilgængelige Microsoft Azure-produkter og abonnementer på cloud-tjenester, som angivet i Bilag A til arbejdsordren, og som er købt af kunden eller kundens tilknyttede selskab: i) i henhold til de licenstillmeldinger og -aftaler, som er angivet i Bilag A; og ii) i løbet af denne arbejdsordres løbetid. Sådanne produkter og abonnementer udelukker dem, der købes af en part, der ikke er kundens tilknyttede selskab pr. supportens startdato, herefter benævnt 'tilmeldte abonnementer'.

Microsoft Unified-vederlagene for denne udvidede supporttjeneste er baseret på en trindelt prisstruktur sammen med den samlede værdi hvert år for kundens gyldigt licenserede, kommercielt udgivne og generelt tilgængelige Microsoft Azure-produkter og abonnementer på Azure cloud-tjenester, som angivet i Bilag A til arbejdsordren (samlet benævnt "anslået produktforbrug") for at beregne kundens vederlag for Microsoft Unified Azure Engineering Direct for supportperioden som beskrevet i kundens arbejdsordre.

Hvis en kundes anslåede produktforbrug på tidspunktet for indgåelse af kontrakten er lig med eller overstiger 60.000.000 USD (tres millioner dollars), eller hvis kunden vælger at betale minimumsprisen for den udvidede funktion som beskrevet i arbejdsordren, er kunden i hele kontraktperioden berettiget til alle funktioner, der er angivet i afsnit 2.1 og 2.2, herefter defineret som "udvidet funktion-kunder". Alle andre kunder er kun berettiget til de funktioner, der er anført i afsnit 2.1.

AED vil samarbejde med kunden i løbet af de første tres (60) dage af arbejdsordren for at onboarder kundens tilmeldte abonnementer. Aktiviteter i løbet af de første tres dage er begrænset til onboarding og

opdagelse for at opbygge viden om kundens forretningsmæssige og tekniske behov. For at AED-teamet kan opbygge denne viden om kundens mål, forretning, projekter og miljø, skal kunden tilvejebringe dokumentation, hvis der anmodes herom, og deltage i onboarding-aktiviteter i løbet af de første tres (60) dage af kontraktperioden.

Teknologier, der ikke er omfattet af denne udvidede supporttjeneste omfatter, men er ikke begrænset til, US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure –kommunikationstjenester eller Fakturerings- og abonnementsadministration, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh eller Universal Print.

2. Funktioner

For reaktive scenarier skal anmodninger fremsættes gennem en supportsag ved hjælp af problemløsningsupport (Problem Resolution Support, "PRS") som angivet i tjenestebeskrivelsen, der henvises til i kundens arbejdsordre. Bemærk, at der gælder almindelige forventede responstider. Supportsager vil blive henvist til specialiserede teams for yderligere support, hvis nødvendigt.

AED følger definitionerne af hændelsers alvorsgrad, anslåede indledende responstider, samt indsendelseskrav, der er beskrevet i kundens arbejdsordre. Indledende respons på Azure-hændelser varetages af Azure Rapid Response-supportteknikerne, som angivet i tjenestebeskrivelsen, der henvises til i kundens arbejdsordre.

Disse supportteknikere vil vurdere og afgøre, om der er behov for yderligere tekniske ressourcer for at løse en hændelse, der udelukkende påvirker kundens tilmeldte abonnemeter, og om nødvendigt eskalere til AED og engagere yderligere passende tekniske tjenestetteams inden for produktgruppen efter behov for øjeblikkelig assistance med hændelsen.

2.1 Leveres til alle kunder:

Direct Engineering-grænseflade: Målet med disse tjenester er at håndtere og formidle presserende kundebehov med teknik for at prioritere reparationer og fremskynde ibrugtagning.

- Interaktion i Azure Engineering. AED vil engagere med kundens cloud-driftsteam for at skabe positive resultater på projekter inden for de tilmeldte abonnemeter, baseret på en forståelse af deres fodaftryk på Azure for at fjerne blokeringen for kunder og opnå hurtigere tid til afhjælpning.
- Teknisk ledet krisestyring. Hvis Azure Rapid Response-supportteknikerne har eskaleret en hændelse til AED, vil AED samarbejde med Azure-tjenestetteams for at muliggøre hurtigere emneeksport-engagement og opdateret krisekommunikation og -styring, og levere tilgængelighed døgnet rundt for at opnå hurtigere tid til afhjælpning. Azure Rapid Response-supportteknikere kan eskalere hændelser til AED, der er inden for rammerne af Azure Rapid Response-aftalen.
- Orkestrere problemstyring. AED vil samarbejde med kunden og Azure-tjenestetteams om at forhindre en gentagelse af kritiske kundehændelser gennem målrettede reparationselementer, der forbedrer modstandsdygtigheden af en kundes infrastruktur og Azure-platformsstabilitet med henblik på en lukket kredsløbsoplevelse. AED udvider rodårsagsanalysen (Root Cause

Analysis, RCA) beskrevet i tjenestebeskrivelsen, der henvises til i kundens arbejdsordre. Når der udtrykkeligt anmodes herom inden syv (7) kalenderdage efter hændelsens lukning, vil AED udføre en struktureret analyse af potentielle årsager til en enkelt hændelse eller en række relaterede problemer begrænset til kundens produkter og cloud-abonnementer, som ikke påvirker andre kunder. Kunden skal samarbejde med Microsoft-teamet og stille materialer som f.eks. logfiler, netværksspørgninger eller anden diagnostisk information, til rådighed. RCA'er er kun tilgængelige efter anmodning gennem kundens tilpassede AED-tekniker til produktionspåvirkende hændelser. RCA'er vil blive leveret inden for ti (10) hverdage efter anmodningen eller afbødning af hændelsen, alt efter hvad der forekommer senere.

Fremskyndelse af forretningsresultat: Disse aktiviteter driver kundernes forretningsmål på tværs af Azure-økosystemet for at hjælpe med at fremskynde kundens værdirealisering med henblik på at forbedre investeringsafkastet.

- Levering af proaktive tjenesteforbedringsplaner. AED vil samarbejde med kunden om at løse aktuelle kundeudfordringer gennem analyse af nye tendenser i samarbejde med Azure-tjenestetteams. Denne analyse kan fokusere på en række områder, herunder kundens løsningsrobusthed, sikkerhed, ydeevne eller omkostningsoptimering og kan føre til anbefalinger, som kunden skal implementere. Den kan også omfatte aktiviteter såsom hændelsesøvelser, afbødning af risikabel infrastruktur og support til præ-produktionstest, alt efter hvad der er relevant for analysens fokus. Der kan anmodes om to (2) tjenesteforbedringsplaner (Service Improvement Plans, SIP) inden for en periode på tolv måneder.
- Support til kundens kritiske projekter. AED vil samarbejde med andre kundetilpassede Microsoft-roller og tekniske Azure-teams om at fremskynde værdirealisering på alle tilmeldte abonnementer og sikre, at kundens kritiske projekter lanceres som planlagt ved at arbejde på at minimere tiden til at engagere passende Azure-emneeksperter, fjerne tekniske blokeringer, hvor det er muligt, samt reducere tiden til afbødning af eskalerede hændelser.
- Få handlingsorienterede indsigter og dybere kundeviden og -ekspertise på tværs af Azure-leveringsteams. På tværs af alle tilmeldte abonnementer vil AED uddanne Azure-supportleveringsteams i kundens forretningsmæssige og tekniske behov for at muliggøre en skræddersyet oplevelse med henblik på at opfylde deres forretningskrav, opnå hurtigere afbødning af hændelser og forbedre kundens overordnede Azure-supportoplevelse.
- Kundens rådgivende input. Microsoft giver muligheder gennem adskillige kommunikationskanaler, som kundens organisation kan bruge til at indsende input vedrørende udviklingen af Azure-funktioner og -tjenester. De modtagne input præsenteres direkte for ledende tjenesteteknikere i Microsoft. Azure Customer Experience (CXP)-teamet koordinerer mulighederne for at give input. Efter aktiveringen af AED-tjenesten vil CXP-teamet indgå en dialog med kundens organisation gennem den tildelte kundesucces-kontoadministrator for at etablere kommunikationskanaler.

2.2 Udvidede funktioner: Disse funktioner er begrænset til udvidet funktion-kunder som defineret ovenfor. Kun kunder, der opfylder denne definition og er angivet som sådan i kundens arbejdsordre, er berettiget til også at modtage disse funktioner.

- **Platformsovervågning:** AED udnytter viden om kundens Azure-fodafttryk og interne telemetri fra mere end 20 Azure-tjenester til at konfigurere monitorer med specifikke tærskler relateret til kapacitet, ydeevne (såsom latens), forbindelsesmuligheder (såsom godkendelsesfejl) eller tilgængelighed. Nogle Azure-tjenester kan være udelukket; kunden kan anmode om en liste over dækkede tjenester fra deres kundesucces-kontoadministrator (CSAM) eller AED-teamet under onboarding. AED vil dække op til syv (7) gensidigt aftalte 'overvågningsscenerier', som er defineret som et sæt Azure-ressourcer, der driver en specifik handling. Monitorer og indstillede tærskler udnytter Microsoft Azure fortrolig telemetri og vil ikke blive delt med eller eksponeret for kunden. Disse scenarier vil blive defineret i løbet af AED's tres dages onboarding-periode. Kunden skal deltage fuldt ud i definitionsprocessen og levere alt ønsket materiale. Monitorer vil være klar til test inden for 30 dage efter udløb af onboarding-perioden. Når test af monitorer er gennemført, og Microsoft indikerer over for kunden, at monitorer er live, giver AED dækning døgnet rundt for at reagere på og profilere alle monitorer, der udløses baseret på den Microsoft-indstillede tærskelværdi gennem den inkluderede "teknisk ledet krisestyring"-funktion, der er defineret ovenfor. Hvis kunden ikke har oprettet en supportsg ved hjælp af problemløsningssupport (Problem Resolution Support, "PRS") som angivet i tjenestebeskrivelsen, der henvises til i kundens arbejdsordre for det identificerede problem, vil AED-teamet anmode om, at kunden opretter en supportsg for at formidle afhjælpningsindsatsen.
- **Håndtering af afbrydelser på premium-plattform:** Under en Azure-erklæret afbrydelse, defineret som en afbrydelse, der påvirker flere kunder og er erklæret en afbrydelse på Azure-portalen, vil AED levere skræddersyet kommunikation til forudidentificerede kundekontakter for at holde dem orienteret om situationen og tilvejebringe nærmere oplysninger om, hvordan afbrydelsen kan påvirke dem, efterhånden som de bliver tilgængelige. På kundens anmodning vil AED samarbejde med kunden om selv-afhjælpningsbestrebelse, såsom at skifte til en sikkerhedskopikomponent i en anden tilgængelighedszone, hvis relevant.
- **Global Know-Me-support til teknisk krisestyring:** Udvidet global, kundetilpasset dækning for funktionen "teknisk krisestyring", der er defineret i afsnittet ovenfor, leveres for at muliggøre en mere skræddersyet og ensartet oplevelse ud over den primære arbejdstid. Denne forbedrede oplevelse kan udvides til andre funktioner efter behov. 'Know-me er defineret som viden om kundens forretningsmæssige sammenhæng og miljø med henblik på at drive hurtigere afbødning af hændelser og forbedre kundens overordnede Azure-supportoplevelse.

3. AED-forudsætninger og -antagelser

Foruden de forudsætninger og antagelser, som er beskrevet i kundens tjenestebeskrivelse, er Microsofts levering af tjenester, som beskrevet i nærværende Bilag, baseret på følgende forudsætninger og antagelser:

- a) Microsofts udførelse af AED-tjenesterne er afhængig af kundens samarbejde, aktive deltagelse og rettidige udførelse af tildelte ansvarsområder.
- b) Kunden skal opretholde et aktivt Microsoft Enterprise Support-tjenesteabonnement, og Azure Rapid Response-aftale i hele dette Bilags løbetid.

- c) Alle funktioner er kun tilgængelige på engelsk.
- d) Levering sker eksternt, medmindre andet er aftalt skriftligt. Hvis der er indgået gensidig aftale om besøg på stedet, som ikke er forudbetalt, fakturerer Microsoft kunden for rimelige rejse- og leveomkostninger.
- e) Hvis en hændelse ikke er isoleret til kundens organisation og påvirker en større del af Azure-miljøet, vil tekniske tjenesteressourcer ikke være i stand til at prioritere gendannelse af tjenesten.
- f) AED-dækning omfatter ikke teknologier på stedet, brugerenheder, Microsoft-klientsoftware eller identitets- og godkendelsesteknologier.
- g) Kundens ret til at modtage tjenester som beskrevet i nærværende bilag er betinget af overholdelse af vilkårene og betingelserne i arbejdsordren samt nærværende bilag.
- h) AED-tjenester er beregnet til at understøtte kundens brug af de tilmeldte abonnementer. Microsoft leverer kun disse tjenester til kundens interne forretningsformål. Microsoft vil ikke levere disse tjenester til kundens kunder.
- i) AED yder ikke support til eventuel ikke-Microsoft-kode eller eventuel kode, der er blevet tilpasset af Microsoft, kunden eller en tredjepartsleverandør.

Microsofts respons på cybersikkerhedshændelser

Microsofts respons på cybersikkerhedshændelser (Microsoft Cybersecurity Incident Response, "MSCIR"): Leverer global undersøgelse og vejledning til at hjælpe med at evaluere omfanget af cyberangreb, inddæmme hændelsen og gendanne kritiske systemer med muligheder for support på stedet og/eller fjernsupport. Disse tjenester er med til at reducere risikoen for målrettede cyberangreb og bedre afbøde skaden forårsaget af en sikkerhedskrise. Microsoft Incident Response skal købes som et separat tilføjelsesprogram til en eksisterende Unified Support-aftale. Omfanget af MSIR-engagementet vil blive defineret på tidspunktet for hændelsen.

Under visse presserende omstændigheder kan kunden anmode om og give Microsoft tilladelse til at påbegynde levering af MSCIR-tjenesterne forud for køb af MSCIR-tjenesten eller tilføjelse af yderligere timer til en eksisterende MSCIR-tjeneste ("udvidet aftale"). Uanset angivelse af det modsatte accepterer kunden, at hvis kunden giver Microsoft tilladelse til at påbegynde arbejdet forud for den udvidede aftale, (a) vil denne foretage alle sådanne handlinger, der med rimelighed er nødvendige for at indgå den udvidede aftale så hurtigt som praktisk muligt, (b) forbliver denne fuldt ud ansvarlig og accepterer at betale for de tjenester, der er leveret før indgåelsen af den udvidede aftale som faktureret af Microsoft, og (c) vil Microsoft ikke være ansvarlig for eventuelle handlinger eller undladelser i forbindelse med det autoriserede arbejde, som finder sted før underskrivelsen, og kunden påtager sig alle relaterede risici.

Yderligere oplysninger relateret til MSCIR-engagementer (f.eks. priser og omfang af arbejdet) eller oplysninger om proaktive tilbud er tilgængelige via din kundesucces-kontoadministrator (Customer Success Account Manager, CSAM).

2.4 Support i flere lande

Oversigt 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.
 - **Supportteknologirådgiver (STA):** STA-tjenester vil være tilgængelige på det/de supportsted(er), der er angivet i din arbejdsordre.
 -
- **Vedligeholdelsestjenester – Rodårsagsanalyse:** Købte tjenester vil være tilgængelige for personale på udpegede Supportsteder.
- **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.
- **Unified-faktureringsystem og Opdelt fakturering** er beregnet til at give vores kunder mere fleksibilitet, bekvemmelighed og kontrol over deres transaktioner. Vores Unified-faktureringsystem forbedrer effektiviteten og nøjagtigheden af fakturerings- og beskatningsprocessen, mens vores Opdelt fakturering-funktion gør det muligt at opdele transaktioner i flere fakturaer baseret på forskellige kriterier såsom produkttype, leveringsdato eller kundeplacering

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 fjernforbindelsehjælp 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 tjeneste, skal annulleringen ske mindst 14 dage i forvejen for at få en fuld refusion af den pågældende tjeneste, hvis relevant.*
- *Eventuel annullering af den tidligere planlagte tjeneste, der foretages 6 til 13 dage i forvejen vil medføre en omkostning på 50 % af tjenesteomkostningerne.*
- *Eventuel annullering, der foretages 5 dage eller mindre forud for den tidligere planlagte tjeneste, vil medføre en omkostning på 100 % af de pågældende tjenesteomkostninger*
- 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.
- Du påtager dig alle risici forbundet med implementering af eventuel kode leveret af Microsoft i udførelsen af supporttjenester og er ansvarlig for al test, kontrol, kvalitetssikring, overholdelse af lov, forordning eller standarder, vedligeholdelse, implementering og anden praksis forbundet med kode leveret af Microsoft under udførelsen af supporttjenester, helt eller delvist, i dit Microsoft-miljø eller eventuel anden implementering.
- 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 og GitHub-databeskyttelsestillægget og -sikkerhedsbilaget, der findes på https://aka.ms/github_dpa gælde for dit køb af GitHub Consulting-tjenester.
- Du accepterer, at vi kan sende dine brugere oplysninger til en gyldig og aktiv virksomhedsmailadresse vedrørende produkter og funktioner gennem materiale identificeret som sikkerhedsopdateringer, nyhedsbreve, blogs, sikkerhedsbriefinger, tjenestemeddelelser og lignende dokumentation. Dine brugere skal have den rette mekanisme til at fravælge sådanne meddelelser.
- 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.