

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

September 2024

# Indholdsfortegnelse

<b>1 Om dette dokument</b> .....	3
<b>2 Kundesucces og supporttjenester</b> .....	4
<b>2.1 Sådan køber du</b> .....	4
<b>2.2 Fleksibel tilladelse</b> .....	5
<b>2.3 Beskrivelse af Microsoft Unified Enterprise-tjenester</b> .....	6
<b>2.4 Missionskritiske tjenester</b> .....	15
<b>2.5 Udvidede løsninger</b> .....	23
<b>2.6 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 .....	30
<b>2.7 Yderligere vilkår og betingelser</b> .....	31
<b>Bilag A: Diagram over typer af alvorsgrad</b> .....	34
<b>Bilag B: Succesadministrationstjenester</b> .....	40

## 1 Om dette dokument

Beskrivelsen af Microsoft Unified Enterprise Support-tjenester giver oplysninger om de supporttjenester, der kan købes fra Microsoft. Det er vigtigt at blive fortrolig med beskrivelserne af de tjenester, du køber, inklusive alle forudsætninger, ansvarsfraskrivelser, ansvarsbegrænsninger og kundeansvar. De tjenester, du køber, bliver angivet i din arbejdsordre for Enterprise Services (arbejdsordre) eller en anden relevant tjenestebekræftelse, der henviser til og inkluderer dette dokument.

Bemærk, at ikke alle tjenester, der er angivet i dette dokument, er tilgængelige globalt. For at fastslå, hvilke tjenester der er tilgængelige til køb i dit lokale område, bedes du kontakte din Microsoft-repræsentant. Tilgængelige tjenester kan ændres.

## 2 Kundesucces og supporttjenester

Microsoft Unified Enterprise Support-tjenester (supporttjenester) er et omfattende sæt af supporttjenester, der kan hjælpe dig med at fremskynde din rejse til skyen, optimere dine IT-løsninger og udnytte teknologi til at realisere nye forretningsmuligheder i alle faser af IT-livscyklussen. Vores supporttjenester er skræddersyede til at opfylde dine specifikke behov og hjælpe dig med at få mest muligt ud af din Microsoft-investering. Vores supporttjenester omfatter:

- **Proaktive tjenester:** Disse tjenester er designet til at forbedre din IT-infrastrukturs tilstand og selve IT-driften.
- **Succesadministrationstjenester:** Denne tjeneste er designet til at lette planlægning og implementering.
- **Problemløsningstjenester:** Disse tjenester tilbyder prioriterede problemløsninger døgnet rundt alle ugens dage for at minimere nedetid og sikre hurtig respons.

### 2.1 Sådan køber du

Supporttjenester er tilgængelige som en grundpakke med proaktive tjenester, missionskritiske tjenester og udvidede løsninger, der kan købes under en eksisterende grundpakkeaftale angivet i arbejdsordren for Microsoft Enterprise Services, som beskrevet nedenfor. Detaljerne vedrørende hver pakke er beskrevet nedenfor:

- **Grundpakke:** Denne pakke inkluderer vores kernesupporttjenester.
- **Proaktive tjenester:** Disse inkluderer yderligere supporttjenester, der kan føjes til grundpakken efter behov.
- **Missionskritiske tjenester:** En kombination af proaktive og reaktive tjenester, der dækker en specifik arbejdsbelastning, en specifik hændelse eller et specifikt Microsoft-produkt, der kan føjes til grundpakken efter behov.
- **Udvidede løsninger:** Disse inkluderer omfattende supportoplevelser og -løsninger, der kan føjes til grundpakken efter behov.

Bemærk, at tjenesterne, der er tilgængelige til køb i henhold til den eksisterende aftale om grundpakke, er angivet i arbejdsordren for Enterprise Services. Hvis du har spørgsmål vedrørende, hvilke tjenester, der er tilgængelige til køb, bedes du kontakte din Microsoft-repræsentant.

**Tabel 1 – Definitioner af supporttjenester**

Element	Definition
<b>Grundpakke</b>	En kombination af proaktive, reaktive tjenester samt succes- og leveringsadministrationstjenester, der yder support til de Microsoft-produkter og/eller onlinetjenester, der anvendes i din organisation.
<b>Proaktive tjenester</b>	Du har mulighed for at føje yderligere supporttjenester, herunder proaktive tjenester, til din grundpakke i din

arbejdsordres løbetid. Disse tjenester er vist med et "+" i hele dette afsnit.

<b>Missionskritiske tjenester</b>	En kombination af proaktive og reaktive tjenester, der dækker en specifik arbejdsbelastning, en specifik hændelse eller et specifik Microsoft-produkt eller kunde-IT-system, er tilgængelige til at blive føjet til din supportgrundpakke i din arbejdsordres løbetid. Disse tjenester er også vist med et "+" i hele dette afsnit.
<b>Udvidede løsninger</b>	Du har mulighed for at føje supporttjenester, der dækker et bestemt Microsoft-produkt eller kunde-IT-system, til din supportgrundpakke i din arbejdsordres løbetid. Disse tjenester er også vist med et "+" i dette afsnit.
<b>Support i flere lande</b>	Support i flere lande yder support til dig på flere supportsteder, som beskrevet i din arbejdsordre (eller arbejdsordrer). Unified Enterprise Support kan inkludere support i flere lande, hvis påkrævet og specificeret i din arbejdsordre. Se afsnit 2.5 for yderligere oplysninger om support i flere lande.

## 2.2 Fleksibel tilladelse

Fleksibel tilladelse er en fleksibel del af din grundpakkes listeprijs, der kan anvendes til køb af missionskritiske tjenester, proaktive tjenester, udvidede løsninger, proaktive tjenestetilgodehavender eller tilpassede proaktive tjenester på tidspunktet for køb af tjenester. Din Microsoft-repræsentant vil give dig yderligere oplysninger om, hvordan du anvender fleksibel tilladelse på din aftale.

Følgende betingelser gælder for tildeling af din fleksible tilladelse:

- **Proaktive tjenestetilgodehavender eller tilpassede proaktive tjenester:** Op til 20 %, eller 50.000 USD, alt efter hvad der er højest, af din tildelte fleksible tilladelse kan anvendes til køb af proaktive tjenestetilgodehavender eller tilpassede proaktive tjenester.
- **Årlig tildeling:** Fleksibel tilladelse tildeles på årsbasis, og eventuelle tjenester, som fleksibel tilladelse er anvendt på, skal anvendes i løbet af den gældende årlige periode.
- **Succesadministrationstjenester:** Fleksibel tilladelse kan ikke bruges til tjenester i forbindelse med tjenesteleveringsadministration som defineret heri.
- **Ombytning af tjenester:** Hvis du har bestilt en type tjeneste med fleksibel tilladelse 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 tjenesteleveringsressource.
- **Tidsfrist for tildeling:** Al tilgængelig fleksibel tilladelse skal tildeles inden tidspunktet for kontraktens udførelse. I modsat fald fortabes den.

## 2.3 Beskrivelse af Microsoft Unified Enterprise-tjenester

Dette afsnit beskriver de elementer, der til sammen udgør din supportpakke. Vi har også angivet tjenester, der kan føjes til din grundpakke eller tilvælges under aftalens løbetid. En del af din grundpakke omfatter en fleksibel tilladelse, der kan bruges til at føje proaktive tjenester (markeret med "+"), missionskritiske tjenester, udvidede løsningstjenester og/eller tilpassede proaktive tjenester til din grundpakke. De tjenester, der er inkluderet i grundpakken, er vist med et "✓" i dette afsnit. Vores supporttjenester omfatter:

- **Proaktive tjenester:** Disse tjenester medvirker til at forebygge problemer i dit Microsoft-miljø og bruges typisk til at garantere tilgængelighed og levering af ressourcer i den pågældende arbejdsordres løbetid. De følgende proaktive tjenester er enten angivet nedenfor eller beskrevet nærmere på din arbejdsordre. Levering på stedet er muligvis ikke tilgængelig for alle tjenester og i alle geografiske områder. Medmindre det udtrykkeligt sælges som en tjeneste på stedet, er leveringen eksternt, medmindre andet aftales skriftligt og mod et ekstra gebyr.
- **Planlægningstjenester:** Disse tjenester 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.

**Tabel 2 – Typer af planlægningstjenester**

Typer af planlægningstjenester	Planlægning
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Afprøvning:</b> Denne aftale sigter mod at skabe 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.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Arkitekturtjenester:</b> 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.</li> </ul>	+

+ - Yderligere tjenester, der kan købes.

### Implementeringstjenester

Implementeringstjenester leverer kortsigtet teknisk ekspertise og projektadministrationseksptise, der gør det hurtigere at designe, udrulle, overføre, opgradere og implementere teknologiløsninger fra Microsoft.

**Tabel 3 – Typer af implementeringstjenester**

Typer af implementeringstjenester	Planlægning
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Onboardingstjenester:</b>                      Leverer kortsigtet hjælp til udrulning, overførsel, opgradering eller funktionsudvikling. Dette kan omfatte planlægning og validering af afprøvning eller produktionsbelastning ved hjælp af Microsoft-produkter.                 </li> </ul>	+

+ - Yderligere tjenester, der kan købes.

### Vedligeholdelsestjenester

**Vedligeholdelsestjenester** sigter mod at forebygge problemer i dit Microsoft-miljø og planlægges typisk forud for leveringen af tjenesten for at sikre tilgængelighed af ressourcer.

**Tabel 4 – Typer af vedligeholdelsestjenester**

Typer af vedligeholdelsestjenester	Planlægning
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Vurdering efter behov:</b>                      En onlineplatform til automatisk selvurdering, der bruger loganalyser til at analysere og vurdere din implementering af Microsoft-teknologi. Vurderinger efter behov omfatter begrænsede teknologier. For at bruge denne vurderingstjeneste kræves der 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 mod 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 i henhold til din tjenesteaftale. Bemærk, at vurderinger på stedet muligvis ikke er tilgængelige i alle geografiske områder.                 </li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Vurderingsprogram:</b>                      Denne vurdering evaluerer, om designet, den tekniske implementering, drifts- eller forandringsadministrationen 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 problemer og udarbejder en rapport, der indeholder den tekniske vurdering af dit miljø, hvilket kan omfatte en afhjælpningsplan.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Offlinevurdering:</b>                      Denne tjeneste tilbyder 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.                 </li> </ul>	+

Typer af vedligeholdelsestjenester	Planlægning
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Proaktiv overvågning:</b>                      Denne tjeneste leverer overvågningsværktøjer til den tekniske drift og anbefalinger til finjustering af dine processer til håndtering af serverhændelser. Den hjælper dig med at oprette hændelsesmatrixer, gennemgå store hændelser og designe et bæredygtigt teknikerteam.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Proaktivt driftsprogram (POP):</b>                      Denne tjeneste leverer 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.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som en tjeneste (RAP som en tjeneste):</b>                      Denne tjeneste leverer en automatiseret vurdering af din implementering af Microsoft-teknologi med data indsamlet eksternt. Microsoft analyserer de indsamlede data for at oprette en rapport med resultater, der indeholder anbefalinger til afhjælpning. Denne tjeneste er tilgængelig til levering på stedet eller via fjernlevering.                 </li> </ul>	+

✓ – Inkluderet som en del af din grundpakke.

+ – Yderligere tjenester, der kan købes.

## Optimeringstjenester

Optimeringstjenester sigter mod at hjælpe kunder med opnå optimal udnyttelse af deres teknologiinvestering. Disse tjenester kan inkludere f.eks. fjernadministration af cloudtjenester, optimering af slutbrugernes ibrugtagning af Microsofts produktfunktioner samt at sikre en effektiv sikkerheds- og identitetstilstand.

**Tabel 5 – Typer af optimeringstjenester**

Typer af optimeringstjenester	Planlægning
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Ibrugstagningstjenester:</b>                      Ibrugstagningstjenester 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 ibrugtagningsstrategi for personrelaterede ændringer. Kunder har adgang til ressourcer med den ekspertise, den viden og de fremgangsmåder, som Microsoft anbefaler, som støtte til deres ibrugtagning.                 </li> </ul>	+

Typer af optimeringstjenester	Planlægning
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Udviklingsfokuserede tjenester:</b>                      Vi tilbyder tjenester til at hjælpe dine medarbejdere med at opbygge, udrulle og understøtte applikationer, der er bygget med Microsoft-teknologier. Disse tjenester omfatter:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>DevOps-kapacitetsvurdering:</b> En vurdering, der hjælper kunder med at forstå de aktuelle kapaciteter på tværs af hele livscyklussen for softwareudgivelse og hurtigt identificere muligheder for forbedring baseret på Microsoft DevOps-fremgangsmåderne.</li> <li>○ <b>Supportassistance til udvikling:</b> Yder hjælp til oprettelse og udvikling af applikationer, der integrerer Microsoft-teknologier på Microsoft-plattformen med speciale i Microsoft-udviklingsværktøjer og -teknologier. Den sælges på timebasis som angivet i din arbejdsordre.</li> <li>○ <b>Rådgivning om udviklerplatform:</b> Tilbyder vejledning som hjælp til at udnytte det fulde potentiale af Microsofts udviklerplatform og fremskynder udviklertempo, cloudibrugtagning og digital transformation. Den sælges på timebasis som angivet i din arbejdsordre.</li> </ul> </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>IT-tjenesteadministration:</b>                      Vores moderne tjenester til administration af IT-tjenester er designet til at hjælpe dig med at udvikle dit gamle IT-miljø ved hjælp af nye tilgange til tjenesteadministration, der muliggør innovation, fleksibilitet, kvalitet og forbedrede driftsomkostninger. Disse tjenester kan leveres via eksterne eller lokale rådgivningssessioner, der hjælper dig med at sikre, at dine processer til overvågning, hændeshåndtering eller helpdesk er optimeret til funktionsmåden i cloudbaserede tjenester, når en applikation eller tjeneste flyttes til clouden. Tjenester til administration af IT-tjenester kan være et element i et tilpasset program med supporttjenester, der er tilgængelige mod et yderligere vederlag, og kan være defineret i et bilag, der henvises til i din arbejdsordre.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sikkerhedstjenester:</b>                      Microsofts udvalg af sikkerhedsløsninger inkluderer følgende fire fokusområder: cloudsikkerhed og -identitet, mobilitet, forbedret beskyttelse af oplysninger og sikker infrastruktur. Vores sikkerhedstjenester 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. Disse tjenester kan være et element i et tilpasset program med supporttjenester, der er tilgængelige mod et yderligere vederlag, og kan være defineret i et bilag, der henvises til i din arbejdsordre.</li> </ul>	+

+ - Yderligere tjenester, der kan købes.

## Uddannelsestjenester

Uddannelsestjenester tilbyder uddannelse, der er med til at forbedre dit supportpersonales tekniske og driftsmæssige færdigheder – via undervisning på stedet, online eller efter behov.

**Tabel 6 – Typer af uddannelsestjenester**

Typer af uddannelsestjenester	Planlægning
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uddannelse efter behov:</b> Adgang til en onlinesamling af undervisningsmateriale og online-labs fra en digital platform med et workshop-bibliotek udviklet af Microsoft.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Webcasts:</b> Adgang til live uddannelsessessioner, der afholdes af Microsoft, og som er tilgængelige som en række forskellige support- og Microsoft-teknologiemner leveret online.</li> </ul>	✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hackathons:</b> Denne tjeneste letter læringen af innovative måder, hvorpå kunder kan bruge deres Microsoft-terminologi til at håndtere deres specifikke virksomhedsudfordringer på effektiv vis. Dette opnås gennem interaktive, aktivitetsbaserede tjenester, der anvender scenarier fra den virkelige verden, eller som er kundespecifikke. Disse tjenester opfordrer kunder til at engagere i hurtigt og iterativt samarbejde med teknologiekspertter for at finde kreative løsninger til deres behov.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Briefinger med tekniske opdateringer</b> Tilbagevendende briefinger, der, efter ibrugtagning af hver udgave, holder kunder informerede om de seneste tilføjelser og kommende ændringer i deres cloudimplementeringer, hvilket giver dem mulighed for at bruge nye kapaciteter for at være mere produktive eller fjerne blokeringer for at udvide den nuværende brug til alle brugere. Leveres eksternt af en Microsoft-ingeniør.</li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tavleundervisning:</b> Dette er typisk interaktive endagsessioner, der omhandler produkt- og supportemner, og som afholdes i et forelæsnings- og demonstrationsformat. De leveres live af en Microsoft-ressource, enten personligt eller online.</li> </ul>	+

Typer af uddannelsestjenester	Planlægning
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Workshops:</b>                      Vores workshop-sessioner med teknisk undervisning på avanceret niveau er tilgængelige for en lang række emner vedrørende support og Microsoft-teknologi og leveres enten af en Microsoft-ressource personligt eller online. Workshops kan købes på pr. deltager-basis eller som en dedikeret levering til din organisation, som angivet på din arbejdsordre. Bemærk, at workshops kan optages, efter der er givet behørig meddelelse og samtykke (og for visse regioner med yderligere udtrykkelig, skriftlig tilladelse).                 </li> </ul>	+

✓ – Inkluderet som en del af din grundpakke.

+ - Yderligere tjenester, der kan købes.

## Yderligere proaktive tjenester

**Tabel 7 – Typer af yderligere proaktive tjenester**

Typer af yderligere proaktive tjenester	Planlægning
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Brugerdefinerede proaktive tjenester (vedligeholdelses-, optimerings- og uddannelsestjenester):</b>                      Denne tjeneste tilbyder en defineret aftale med Microsoft-ressourcer om at levere tjenester personligt eller online efter kundens anvisninger, som ikke ellers er beskrevet i dette dokument. Disse aftaler omfatter vedligeholdelses-, optimerings- og uddannelsestjenester.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Supportteknologirådgiver:</b>                      Vores tilpassede teknologivurderingstjeneste understøtter kunders virksomhedsmål, herunder, men ikke begrænset til, optimering af arbejdsbelastning, ibrugtagning eller support. Den leveres af en Microsoft-ressource og kan omfatte en plan og teknisk vejledning, der er skræddersyet kundens miljø og virksomhedsmål.                 </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Udpeget supporttekniker (DE):</b>                      Disse er udvalgte og resultatdrevne løsninger baseret på Microsofts anbefalede fremgangsmåder og principper, der hjælper dig med at maksimere din tid til værdi. En førende ekspert vil samarbejde tæt med dit team for at give omfattende teknisk vejledning og anvende andre Microsoft-eksperter, hvor det er nødvendigt, som hjælp til udrulning og/eller optimering af dine Microsoft-løsninger. Disse tjenester strækker sig fra vurdering og planlægning til opkvalificering og design, til konfiguration og implementering.                 </li> </ul>	+

Typer af yderligere proaktive tjenester	Planlægning
<p><b>Tjenestespecifikke forudsætninger og begrænsninger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En gyldig Unified Support Services-aftale er påkrævet for at anmode om DE-tjenester. Hvis din aftale udløber eller opsiges, opsiges din DE-tjeneste også den samme dag.</li> <li>○ DE-tjenester er tilgængelige inden for normal åbningstid (kl. 09:00 til 17:30 lokal standardtid), undtagen helligdage og weekender.</li> <li>○ DE-tjenester tager højde for de specifikke Microsoft-produkter og -teknologier, du har valgt, og som er angivet i din arbejdsordre.</li> <li>○ DE-tjenester leveres til et enkelt supportsted som angivet i din arbejdsordre.</li> <li>○ DE-tjenester leveres primært eksternt, medmindre der på forhånd er indgået skriftlig aftale om besøg på stedet. Hvis der er indgået aftale om besøg på stedet, som ikke er forudbetalt, faktureres du for rimelige rejse- og leveomkostninger.</li> </ul>	
<p>+ - Yderligere tjenester, der kan købes.</p>	

**Tabel 8 – Andre typer af proaktive tjenester**

Andet proaktivt	Planlægning
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proaktive tjenestetilgodehavender:</b> Proaktive tjenestetilgodehavender er tjenester, der kan ombyttes, vist i tjenestetilgodehavender på din arbejdsordre. Du kan ombytte disse tjenestetilgodehavender til én eller flere definerede yderligere tjenester, som beskrevet ovenfor i dette dokument, til gældende satser som oplyst af din Microsoft-repræsentant. Når du har valgt den yderligere tjeneste, trækker vi værdien af denne tjeneste fra din saldo, rundet op til nærmeste enhed.</li> </ul>	+

## Reaktive tjenester

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

**Tabel 9 – Typer af reaktive tjenester**

Typer af reaktive tjenester	Planlægning
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rådgivningssupport:</b></li> </ul>	✓

Typer af reaktive tjenester	Planlægning
<p>Adgang til hjælp eller vejledning vedrørende optimal opsætning eller anvendelse af specifikke teknologielementer fra Microsoft.</p> <p>Vores rådgivningssupport tilbyder rådgivning, vejledning og indblik i anbefalede fremgangsmåder til udnyttelse af teknologikomponenter fra Microsoft og hjælper dig med at undgå almindelige konfigurationsfejl og forbedre effektiviteten af dine komponenter og tjenester. Det er vigtigt at bemærke, at vores rådgivningstjenester ikke omfatter arkitektonisk design, udviklingen af løsninger eller skræddersyede tilpasninger. Denne tjeneste leveres via e-mail, chat eller telefon med beskrivende vidensbaserede artikler og efter rimelige bestræbelser.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Problemløsningssupport:</b> <p>Tjenester i forbindelse med problemløsningssupport er designet til at hjælpe dig med at løse specifikke problemer, fejlbeskeder eller funktionalitet, der ikke virker efter hensigten, for Microsoft-produkter.</p> <p>For at få adgang til disse tjenester skal du oprette en hændelsesanmodning. Du kan starte en hændelse enten via telefon eller ved at indsende en anmodning via nettet. Bemærk, at supportanmodninger for tjenester og produkter, der ikke er dækket af den gældende online tjenestesupportportal, er administreret i Microsoft Services-onlineportalen, og de er underlagt de niveauer af alvorsgrad, der er specificeret i bilag A.</p> <p>Hændelsens alvorsgrad er afgørende for Microsofts responsniveauer og indledende estimerede responstider samt dit ansvar. Du er ansvarlig for beskrivelse af virksomhedspåvirkningen for din organisation, i samråd med os, og Microsoft vil tildele den relevante alvorsgrad. Du kan når som helst anmode om en ændring i niveauet af alvorsgrad i en hændelsesperiode, hvis indvirkningen på din virksomhed kræver det.</p> <p>Vores rådgivningssupport tilbyder rådgivning, vejledning og indblik i anbefalede fremgangsmåder til udnyttelse af teknologikomponenter fra Microsoft og hjælper dig med at undgå almindelige konfigurationsfejl og forbedre effektiviteten af dine komponenter og tjenester. Det er vigtigt at bemærke, at vores rådgivningstjenester ikke omfatter arkitektonisk design, udviklingen af løsninger eller skræddersyede tilpasninger. Denne tjeneste leveres via e-mail, chat eller telefon med beskrivende vidensbaserede artikler og efter rimelige bestræbelser.</p> <p>På din anmodning kan vi samarbejde med tredjemandsleverandører af teknologi for at medvirke til at løse komplekse problemer med interoperabilitet af produkter fra flere leverandører. Det er dog tredjepartens ansvar at yde support for sine produkter.</p> <p>Betegnelsen "Svar på første opkald" defineres som den første ikke-automatiserede kontakt via telefon eller e-mail. Definition af niveau og Microsofts anslåede indledende svartider er angivet i tabellerne over hændelsessvar nedenfor.</p> </li> </ul>	<p>✓</p>

Typer af reaktive tjenester	Planlægning
<p><b>*Se diagrammet over alvorsgraden af hændelsestyper i forbindelse med reaktiv support i bilag A for yderligere oplysninger</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Administration af reaktiv support:</b> <p>Vores administration af reaktiv support giver overblik over supporthændelser for at opnå en rettidig løsning og support af høj kvalitet. Succesadministrationstjenester bruges til administrationen af reaktiv support for alle supportanmodninger.</p> <p>Se tabellerne over hændelsesrespons ovenfor for yderligere oplysninger om alvorsniveauer for hændelser. For hændelser med alvorsgrad B og C er tjenesten 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.</p> <p>For udvidet dækning uden for åbningstiden kan du købe yderligere Administration af Reaktiv Support-timer.</p> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Analyse af årsag (Root Cause Analysis):</b> <p>Hvis du udtrykkeligt anmoder om det, inden hændelsen lukkes, 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 anden diagnostisk information til rådighed. Du kan blive opkrævet yderligere betaling for rodårsagsanalyse. Dette er kun gældende for visse Microsoft-teknologier.</p> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Tilføjelse af administration til reaktiv support:</b> <p>Du kan købe yderligere timer for at modtage administration af reaktiv support. Vores ressourcer fungerer eksternt og leverer tjenesten inden for åbningstiden i den tidszone, der er aftalt skriftligt. Denne tjeneste leveres på engelsk, og hvis den er tilgængelig, kan den leveres på dit talte sprog. Bemærk, at denne tjeneste afhænger af Microsofts ressource-tilgængelighed.</p> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">+</p>

✓ – Inkluderet som en del af grundpakken.

+ - Yderligere tjenester, der kan købes.

## Succesadministrationstjenester

Tabel 10 – Succesadministrationstjenester

Succesadministrationstjenester	Planlægning
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Succesadministrationstjenester:</b> Disse tjenester er inkluderet med din aftale, medmindre andet fremgår heri eller i din arbejdsordre. Succesadministrationstjenester leveres digitalt og/eller af en udpeget kontoadministrator for kundesucces. Disse ressourcer kan arbejde eksternt eller på stedet på din placering.</li> </ul> <p><b>* Se bilag B for yderligere oplysninger om succesadministrationstjenester og resultaterne.</b></p>	✓

✓ – Inkluderet som en del af grundpakken.

+ – Yderligere tjenester, der kan købes.

## 2.4 Missionskritiske tjenester

Foruden de tjenester, der leveres som en del af grundpakken eller som yderligere tjenester, kan følgende valgfrie missionskritiske tjenester tilkøbes. Missionskritiske tjenester er tilgængelige mod et ekstra vederlag, og disse er defineret i et bilag, der henvises til i din arbejdsordre, hvis angivet nedenfor.

**Tabel 11 – Missionskritiske tjenester**

Tjeneste	Planlægning
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Missionskritiske tjenester til Azure Platform og missionskritiske tjenester til Azure Platform Plus (tidligere kendt som "Azure Engineering Direct" (AED)):</b></li> </ul> <p><b>Oversigt over og omfang af dækning</b></p> <p>Missionskritiske tjenester til Azure Platform (herefter "MCSAP") og missionskritiske tjenester til Azure Platform Plus (herefter "MCSAP Plus") leverer udvidet support til kundernes Microsoft Azure-produktionsmiljø, der inkluderer prioriteret adgang direkte til Azure Services' tekniske team.</p> <p>Målet for MCSAP og MCSAP Plus er at fremskynde kundens tid-til-værdi for tilmeldte Azure-tjenester gennem MCSAP-teamets stærke tekniske færdigheder, dybe viden om kunden, og evnen til at engagere Azures tekniske kerneorganisation. Dette gør det muligt for MCSAP og MCSAP Plus at tale for kunden i forbindelse med tekniske behov og levere en skræddersyet oplevelse for bedre at imødekomme deres tekniske forretningsbehov.</p> <p>Denne udvidede tjeneste vil kun være tilgængelig for alle kundens gyldigt licenserede, kommercielt udgivne og generelt tilgængelige Microsoft Azure-produkter og abonnementer på cloudtjenester, som angivet i bilag A til arbejdsordren, og som er købt af kunden eller kundens tilknyttede selskab: i) i henhold til de licenstilmeldinger 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".</p>	+

Tjeneste	Planlægning
<p>Microsoft Unified-vederlagene for denne udvidede supporttjeneste er baseret på en trindel prisstruktur sammen med den samlede værdi hvert år for kundens gyldigt licenserede, kommercielt udgivne og generelt tilgængelige Microsoft Azure-produkter og abonnementer på Azure-cloudtjenester, som angivet i bilag A til arbejdsordren (samlet benævnt "anslået produktforbrug") for at beregne kundens vederlag for Microsoft Unifieds missionskritiske tjenester til Azure Platform for supportperioden som beskrevet i kundens arbejdsordre.</p> <p>Hvis en kundes anslåede produktforbrug på tidspunktet for indgåelse af kontrakten er lig med eller overstiger 60.000.000 USD (tres millioner dollar), 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 afsnittet "Funktioner, der leveres til alle MCSAP- og MCSAP Plus-kunder" og "MCSAP Plus-funktioner", herefter defineret som "MCSAP Plus-kunder". Alle andre kunder er kun berettiget til de funktioner, der er angivet i afsnittet "Funktioner, der leveres til alle MCSAP- og MCSAP Plus-kunder".</p> <p><b>Onboarding og produkter, der er omfattet</b></p> <p>MCSAP vil samarbejde med kunden og dennes kundesucces-kontoadministrator (CSAM) i løbet af de første tres (60) dage af arbejdsordren for at onboard kundens tilmeldte abonnementer. Indledende dokumentation i forbindelse med kundeonboarding skal udfyldes af kunden sammen med den CSAM, der er tilknyttet kunden, inden for 14 dage efter kontraktudførelse, så onboarding og opdagelse kan starte rettidigt, og så kunden kan modtage de reaktive MCSAP-funktioner "Fast Expert Response" og "Enhanced Incident Management" som beskrevet nedenfor.</p> <p>I modsat fald er aktiviteter i løbet af de første tres dage begrænset til onboarding og opdagelse for at opbygge viden om kundens forretningsmæssige og tekniske behov. For at MCSAP-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.</p> <p>Ikke-omfattede teknologier i denne udvidede supporttjeneste inkluderer, men er ikke begrænset til, US Gov Clouds, Azure China Cloud ("Mooncake"), Azure Media Services, Azure Stack, Azure Billing, Azure Maps, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Test base for M365 eller Microsoft Mesh.</p> <p><b>Funktioner, der leveres til alle MCSAP- og MCSAP Plus-kunder:</b></p> <p><b>Fremskyndet hændelsesløsning:</b> Målet for disse funktioner er at fremskynde tiden til løsning og forbedre kundeoplevelsen for Azure-kundehændelser. MCSAP vil håndtere og formidle presserende kundebehov med produktteknik for at prioritere reparationer og fremskynde ibrugtagning.</p> <p><u>Hurtigt ekspertsvar.</u> Denne funktion tilbyder fremskyndet, udvidet reaktiv support for kundens Microsoft Azure-komponenter ved hurtigt at viderestille kritiske situationshændelser for hurtigt svar og prioritering med MCSAP-supportteknikere med ekspertise inden for cloudtjenester og håndtering fokuseret på at reducere</p>	

Tjeneste	Planlægning
<p>afhjælpningstiden. Disse teknikere vil vurdere og afgøre, om der er behov for yderligere tekniske ressourcer for at løse en hændelse, der påvirker kundens tilmeldte abonnementer, og om nødvendigt hurtigt eskalere til tekniske MCSAP-ressourcer og engagere yderligere passende tekniske tjenestetteams inden for produktgruppen efter behov for øjeblikkelig assistance med hændelsen. Azure-kundehændelser af alvorsgrad B og C føres direkte til MCSAP-supportteknikere for hurtigere løsning fra Azure-eksperter. For at modtage disse tjenester skal kunden indsende en hændelse vedrørende problemløsningsupport (PRS) gennem den relevante cloudtjenesteportal eller via telefon eller chat. Se tabellen i bilag A for definitioner af alvorsgrad og svartider i forbindelse med problemløsningsupport for kundens Azure-komponenter. Disse tider har forrang over forventede svartider for support til grundpakke.</p> <p><u>Udvidet krisestyring.</u> Tjenesten for udvidet hændelsesstyring er tilgængelig døgnet rundt alle ugens dage for alle MCSAP-anmodninger om problemløsningsupport til alvorsgrad 1 eller A. Disse ressourcer tildeles ud over de tekniske løsningsressourcer og er ansvarlige for overvågning af alle vigtige situationsupporthændelser for MCSAP-kunder for at fremme rettidig løsning og en høj kvalitet af supportlevering. Teamressourcer for udvidet hændelsesstyring vil sikre fortsatte tekniske fremskridt ved at give kunden hyppige status- og eskaleringsopdateringer og en handlingsplan.</p> <p><u>Teknisk ledet krisestyring.</u> Hvis MCSAP-supportteknikere eskalere en hændelse direkte til MCSAP's tekniske team, vil disse ressourcer være tilgængelige døgnet rundt alle ugens dage for en hurtigere afhjælpningstid. MCSAP samarbejder med Azure-serviceteams om at muliggøre hurtigere engagement fra en ekspert inden for emnet og koordinerer med ressourcer inden for udvidet hændelsesstyring om at give kunden opdateret krisekommunikation og -håndtering. MCSAP-supportteknikere kan eskalere hændelser til MCSAP, der er inden for rammerne af MCSAP-aftalen.</p> <p><u>Interaktion i Azure Engineering.</u> MCSAP vil interagere med kundens clouddriftsteam for at skabe positive resultater på projekter inden for de tilmeldte abonnementer, baseret på en forståelse af deres fodaftryk på Azure for at fjerne blokeringen for kunder og opnå hurtigere tid til afhjælpning.</p> <p><u>Orkestrere problemstyring.</u> MCSAP 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. MCSAP udvider tjenesten til analyse af rodårsag (RCA) som beskrevet ovenfor. Når der udtrykkeligt anmodes herom inden for syv (7) kalenderdage efter hændelsens lukning, vil MCSAP udføre en struktureret analyse af potentielle årsager til en enkelt hændelse eller en række relaterede problemer begrænset til kundens produkter og cloudabonnementer, 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. Rodårsagsanalyser er kun tilgængelige efter anmodning gennem kundens tilpassede MCSAP-tekniker til produktionspåvirkende hændelser inden for alvorsgrad 1 og alvorsgrad A.</p>	

Tjeneste	Planlægning
<p>Rodårsagsanalyser vil blive leveret inden for ti (10) hverdage efter anmodningen eller afbødning af hændelsen, alt efter hvad der forekommer senere.</p> <p><b>Fremskyndelse af forretningsresultat:</b> Disse aktiviteter driver kundernes forretningsmål på tværs af Azure-økosystemet for at hjælpe med at fremskynde kundens værdirealisering med henblik på at forbedre investeringsafkastet.</p> <p><u>Levering af proaktive tjenesteforbedringsplaner.</u> MCSAP vil samarbejde med kunden om at løse aktuelle kundeudfordringer gennem analyse af nye tendenser i samarbejde med Azure-tjenesteteams. 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.</p> <p><u>Support til kundens ibrugtagning af kritiske Azure-projekter.</u> MCSAP vil samarbejde med andre kundetilpassede Microsoft-roller og tekniske Azure-teams om at fremskynde værdirealisering på alle tilmeldte abonnementer og sikre, at kundens kritiske Azure-ibrugtagningsprojekter 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.</p> <p><u>Få handlingsorienterede indblik og dybere kundeviden og -ekspertise på tværs af Azure-leveringsteams.</u> På tværs af alle tilmeldte abonnementer vil MCSAP uddanne Azure-supportleveringsteams og produktteams 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.</p> <p><u>Kundens rådgivende input.</u> 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 MCSAP-tjenesten vil CXP-teamet indgå en dialog med kundens organisation gennem den tildelte kundesucces-kontoadministrator for at etablere kommunikationskanaler.</p> <p><b>MCSAP Plus-funktioner:</b> Disse funktioner er begrænset til MSCAP Plus-kunder som defineret ovenfor. Kun kunder, der opfylder denne definition og er angivet som sådan i kundens arbejdsordre, er berettiget til at modtage disse funktioner.</p> <p><u>Platformsovervågning:</u> MCSAP Plus udnytter viden om kundens Azure-fodaftryk og interne telemetri fra 30 Azure-tjenester til at konfigurere monitorer med specifikke</p>	

Tjeneste	Planlægning
<p>tærskler relateret til kapacitet, ydeevne (såsom latens), forbindelsesmuligheder (såsom godkendelsesfejl) eller tilgængelighed. Nogle Azure-tjenester kan være udelukket, og kunden kan anmode om en liste over dækkede tjenester fra deres kundesucces-kontoadministrator (CSAM) eller MCSAP Plus-teamet under onboarding. MCSAP Plus vil dække op til syv (7) gensidigt aftalte "overvågningsscenarier", som er defineret som et sæt Azure-ressourcer, der driver en specifik handling. Monitorer og indstillede tærskler udnytter fortrolig Microsoft Azure-telemetri og vil ikke blive delt med eller eksponeret for kunden. Disse scenarier vil blive defineret i løbet af MCSAP's tres dages onboarding-periode. Kunden skal deltage fuldt ud i definitionsprocessen og levere alt ønsket materiale inden for de første 30 dage efter aftaleudførelse. 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 MCSAP Plus 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 for det identificerede problem, vil MCSAP Plus-teamet anmode kunden om at oprette en supportsg for at lette afhjælpningen.</p> <p><u>Håndtering af platformsafbrydelse:</u> Under en Azure-erklæret afbrydelse, defineret som en afbrydelse, der påvirker flere kunder, og som er erklæret en afbrydelse på Azure-portalen, vil MSAP Plus 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 MCSAP Plus samarbejde med kunden om selv-afhjælpningsbestrebelse, såsom at skifte til en sikkerhedskopikomponent i en anden tilgængelighedszone, hvis relevant.</p> <p><u>Global Know-Me-support til teknisk krisestyring:</u> Udvidet global, kundetilpasset dækning for "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.</p> <p><b>Forudsætninger og antagelser</b></p> <p>Foruden de forudsætninger og antagelser, som er beskrevet i kundens arbejdsordre, er Microsofts levering af tjenesterne baseret på følgende forudsætninger og antagelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Microsofts udførelse af MCSAP- og MCSAP Plus-tjenesterne er afhængig af kundens samarbejde, aktive deltagelse og rettidige udførelse af tildelte ansvarsområder.</li> <li>○ Kunden vil bevare en aktiv Microsoft Enterprise Support-tjenesteplan i løbet af dennes MCSAP- eller MCSAP Plus-aftale.</li> </ul>	

Tjeneste	Planlægning
<p><b>Tjenestefunktioner og levering</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alle funktioner er kun tilgængelige på engelsk. Ingen levering efter region begrænset, statsborgerskab påkrævet eller godkendte leveringsressourcer er tilgængelige.</li> <li>○ 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.</li> </ul> <p><b>Tjenestebegrænsninger og udelukkelse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hvis en hændelse ikke er isoleret til kundens organisation og påvirker en større del af Azure-miljøet, vil tekniske tjenesterressourcer ikke være i stand til at prioritere gendannelse af tjenesten.</li> <li>○ MCSAP- og MCSAP Plus-dækning omfatter ikke teknologier på stedet, brugerenheder, Microsoft-klientsoftware eller identitets- og godkendelsesteknologier.</li> </ul> <p><b>Tjenesteoverholdelse og omfang</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kundens ret til at modtage MCSAP- og MCSAP Plus-tjenester, som beskrevet, er betinget af overholdelse af vilkårene og betingelserne i arbejdsordren samt denne beskrivelse af tjenesterne.</li> <li>○ MCSAP- og MCSAP Plus-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.</li> </ul> <p>Vi yder ikke support til eventuel ikke-Microsoft-kode eller eventuel kode, der er blevet tilpasset af Microsoft, kunden eller en tredjepartsleverandør.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Missionskritiske tjenester for Azure Workload og missionskritiske tjenester for Azure Workload Plus:</b></li> </ul> <p>Giver et højere niveau af supporttjenester for et defineret udvalg af Microsoft-produkter og onlinetjenester, der udgør en del af din missionskritiske løsning, som angivet i din arbejdsordre. En missionskritisk løsning er en applikation, en proces eller en komponent, der er afgørende for driften af din virksomhed. Tjenesten tilbyder omfattende programmer med supporttjenester, der er tilgængelige mod et yderligere vederlag, og som er defineret i et bilag, der henvises til i din arbejdsordre.</p> <p>For at modtage tjenesterne, der er forbundet med disse missionskritiske tjenester, skal du have en aktiv Unified Support-tjenesteaftale. Hvis din Unified Support-tjenesteaftale udløber eller opsiges, opsiges de missionskritiske tjenester, der er forbundet med denne tjeneste, også den samme dag.</p>	+

Tjeneste	Planlægning
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Missionskritiske tjenester til Azure-hændelser: tidligere kendt som "Microsoft Azure Event Management (AEM)"</b> </li> </ul> <p>Missionskritiske tjenester til Azure-hændelser (herefter "Azure-hændelser") tilbyder udvidet support til kunder i løbet af deres vigtige, planlagte forretningshændelser. Azure-hændelsesteamet tilbyder proaktiv og reaktiv support for at sikre, at din hændelse forløber uden problemer.</p> <p>Som en del af aktiviteterne forud for hændelsen vil Azure-hændelsesteamet tilgå og gøre sig bekendt med din løsning, identificere mulige problemer og risici, der påvirker opetid og stabilitet og foretage vurderinger af kapacitet og modstandsdygtighed på Azure-plattformen. Azure-hændelsesteamet evaluerer kundens løsning i løbet af vurderingsperioden forud for hændelsen og kommunikerer identificerede risici skriftligt til kunden. Under dækningsperioden for hændelsen vil Azure-hændelsesteamet være tilgængeligt døgnet rundt alle ugens dage for at yde support.</p> <p>Vi betragter en omfattende kritisk forretningshændelse som en kundeforventet aktivitet på et specifikt tidspunkt, der udgør en stor risiko eller påvirkning for kunden. Sådanne hændelser kræver højere niveauer af tjenestetilgængelighed og -effektivitet. Eksempler på sådanne hændelser inkluderer forudsigelig høj belastning på en eksisterende løsning, udrulning af en ny funktion på en eksisterende Azure-løsning, udvikling af en ny løsning på Azure og migrering fra en "on-prem"- eller anden cloududbyder til Azure.</p> <p>Azure-hændelsesteamet understøtter forretningshændelser, der er vigtige for kunden, og som bruger Microsoft Azure-kernetjenester. En Azure-løsning er defineret som et sæt af Azure-abonnementer med ensartede konfigurationsmønstre og direkte afhængighed mellem tjenester, som alle opnår et enkelt virksomhedsmål. Hver hændelse dækker en enkelt Azure-kundeløsning. Azure-løsningerne vil være omfattet forud for hændelsen. Hvis kundens vigtige forretningshændelse inkluderer mere end én Azure-løsning, skal der muligvis købes yderligere hændelser. Missionskritiske tjenester til Azure-hændelser forbeholder sig retten til at evaluere kompleksiteten og mængden af arbejdsbelastningerne, der udgør en kundes miljø, og dermed sikre en skræddersyet tilgang til support og vurdering.</p> <p>Vigtige forretningshændelser kan modtage op til fem (5) kalenderdage med fortløbende hændelsesdækning. Hvis den forventede efterspørgsel er længere end fem (5) fortløbende kalenderdage, kan kunder vælge at købe lige så mange missionskritiske tjenester til Azure-hændelser som nødvendigt for at køre konsekvent og dække hele varigheden af den kritiske forretningshændelse.</p> <p>Missionskritiske tjenester til Azure-hændelser er underlagt ressource-tilgængelighed. Azure-hændelsestøtte leveres ikke, undtagen til vigtige forretningshændelser, der er planlagt på forhånd og bekræftet skriftligt mindst 6 kalenderuger 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</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Tjeneste	Planlægning
<p>hændelse med mindre varsel. Missionskritiske tjenester til Azure-hændelser er genstand for annullering, hvis kunden ikke er i stand til at levere tilstrækkelige ressourcer eller svar under hele leveringen af Azure-hændelsestjenesten. Forhør dig hos din kontoadministratør for kundesucces for nærmere oplysninger om tilgængelighed.</p> <p>Missionskritiske tjenester til Azure-hændelser er kun tilgængelig for kunder, der har løsninger i Azure Public Cloud. Missionskritiske tjenester til Azure-hændelser er ikke tilgængelig for kunder, der har Azure Government eller nationale cloudmiljøer. Support i forbindelse med missionskritiske tjenester til Azure-tjenester kan ikke opfylde specialiserede begrænsede adgangskrav for kun at tilbyde support til personer, der bor eller er baseret i et Citizen Alliance Support-land. Levering af missionskritiske tjenester til Azure-hændelser er kun tilgængelig på engelsk og tilbyder ikke supporttjenester på lokale sprog.</p> <p>* Se diagrammet over alvorsgraden af hændelsestyper i forbindelse med missionskritiske tjenester til Azure-hændelser i bilag A for yderligere oplysninger</p>	
<p>• <b>Missionskritiske tjenester til Security Plus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Missionskritiske tjenester til Security Plus ("MCSfS Plus") er en tjeneste, der tilbydes i Microsoft Unified, med avancerede funktioner og udpegede sikkerhedsteams inden for support og teknik.</li> <li>• Denne tjeneste er tilgængelig for alle Microsoft Unified-kunder og er specifikt skræddersyet til organisationer for at udnytte Microsoft Security-porteføljen.</li> <li>• Omfanget af support på tværs af vigtige sikkerhedssøjler er blevet bredere og inkluderer Entra, Intune, Purview (DLP and MIP) og Microsoft Defender (MDE, MDA, MDI og MDO), og der er planer om at inkludere mange flere sikkerhedsprodukter i fremtiden.</li> <li>• Udvalget giver kunder mulighed tage deres mest presserende supportproblemer op direkte med de tekniske sikkerhedsteam, som er forpligtet til at yde overlegne missionskritiske tjenester og forbedre vores kunders brug af sikkerhedsproduktet.</li> </ul> <p>Tjenesten er tilgængelig for den eller de anførte lejer(e) mod et ekstra gebyr og er defineret i et bilag, der henvises til, i kundens arbejdsordre.</p>	+
<p><b>Microsofts respons på cybersikkerhedshændelser (Microsoft Cybersecurity Incident Response, "MSCIR"):</b></p> <p>Tilbyder global undersøgelse og vejledning for at hjælpe med at evaluere omfang af cyberangreb, opbygge modstandsdygtighed og beskytte mod potentielle cyberangreb. Disse tjenester er med til at reducere risikoen for målrettede cyberangreb og bedre afbøde skaden forårsaget af en sikkerhedskrise.</p> <p>MSCIR skal købes som en separat tilføjelse til en eksisterende Unified Support-aftale, da den ikke er inkluderet som en del af Unified Enterprise-grundpakken.</p>	+

Tjeneste	Planlægning
<p>På tidspunktet for hændelsen vil Microsoft interagere med kunden for at definere det specifikke omfang for at gøre noget ved og håndtere cyberangrebet. Under visse presserende omstændigheder kan kunden anmode om og give Microsoft tilladelse til at påbegynde levering af MSCIR-tjenesterne forud for køb af eller definering af omfanget af MSCIR-tjenesten ("MSCIR-kontrakt").</p> <p>Uanset angivelse af det modsatte accepterer kunden, at hvis kunden giver Microsoft tilladelse til at påbegynde arbejdet forud for MSCIR-kontrakten, (a) vil denne foretage alle sådanne handlinger, der med rimelighed er nødvendige for at indgå MSCIR-kontrakten så hurtigt som praktisk muligt, (b) forbliver denne fuldt ud ansvarlig og accepterer at betale for de tjenester, der er leveret før indgåelsen af MSCIR-kontrakten 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-aftaler (f.eks. priser og omfang af arbejdet) eller oplysninger om proaktive tilbud er tilgængelige via din kontoadministrator for kundesucces (Customer Success Account Manager, CSAM).</p> <p>MSCIR er tilgængelige mod et ekstra vederlag, og disse er defineret i et bilag, der henvises til i din arbejdsordre.</p>	

## 2.5 Udvidede løsninger

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

**Tabel 12 – Typer af udvidede løsninger**

Tjeneste	Planlægning
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Udvidet udpeget supporttekniker (Enhanced Designated Engineering, EDE):</b> <p>Vores tilpassede tjeneste tilbyder en omfattende og fortsat teknisk aftale for kunder med komplekse scenarier. Dette tilbud er beregnet til at matche dine behov og resultater ved at tilbyde en udpeget supporttekniker, der vil opbygge en omfattende viden om dit miljø eller din løsning og understøtte dine virksomhedsmål, herunder, men ikke begrænset til, optimering af arbejdsbelastning, ibrugtagning eller support. Du kan købe EDE-tjenester som foruddefinerede tilbud eller som et brugerdefineret timetal, der kan bruges til at levere foruddefinerede, proaktive tjenester.</p> <p>Når EDE-tjenester købes som timer, bliver de derefter fratrukket dit samlede købte timeantal, efterhånden som de bliver anvendt og leveret. Foruddefinerede EDE-tjenester er skræddersyede til dit miljø og hjælper dig med at nå det ønskede</p> </li> </ul>	+

Tjeneste	Planlægning
<p>resultat. Disse tilbud omfatter påkrævede, foruddefinerede, indbyggede proaktive tjenester.</p> <p>EDE-tjenester fokuserer på følgende områder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ At hjælpe med at opretholde en omfattende viden om dine aktuelle og fremtidige virksomhedsbehov samt konfiguration af dit IT-miljø for at optimere ydeevnen.</li> <li>○ Dokumentere og dele anbefalinger med dig om brugen af leverancer relateret til supporttjenester (f.eks. gennemgang af supportevnen, tilstandskontrol, workshops og risikovurderingsprogrammer).</li> <li>○ At hjælpe dig med at foretage dine implementerings- og driftsaktiviteter i overensstemmelse med dine planlagte og aktuelle implementeringer af Microsoft-teknologier.</li> <li>○ At forbedre dit IT-personales tekniske og driftsmæssige færdigheder.</li> <li>○ At udvikle og implementere strategier til forebyggelse af fremtidige hændelser og til at øge systemtilgængeligheden af dine omfattede Microsoft-teknologier.</li> <li>○ At hjælpe med at finde rodårsagen til tilbagevendende hændelser og komme med anbefalinger til forebyggelse af yderligere afbrydelser i de pågældende Microsoft-teknologier.</li> </ul> <p>Ressourcer allokeres, prioriteres og udpeges baseret på aftalen mellem parterne under det indledende møde og dokumenteres som en del af din tjenesteleveringsplanlægning, uanset hvordan EDE er købt. En kunde, der driver virksomhed i flere lande, skal tildele EDE'en til et sted ved kontraktindgåelse forud for tjenesteleveringsplanlægning.</p> <p>Bemærk følgende tjenestespecifikke forudsætninger og begrænsninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Du skal have en gældende tjenesteaftale for Unified Support til understøttelse af dine EDE-tjenester. Hvis din aftale vedrørende Unified Support-tjenester udløber eller opsiges, opsiges din EDE-tjeneste den samme dag.</li> <li>○ EDE-tjenester er tilgængelige inden for normal åbningstid (kl. 09:00 til 17:30) lokal standardtid, undtagen helligdage og weekender.</li> <li>○ EDE-tjenester understøtter de specifikke Microsoft-produkter og -teknologier, der er valgt af dig og angivet i din arbejdsordre.</li> <li>○ EDE-tjenester leveres til et enkelt supportsted på det udpegede supportsted, der er identificeret i din arbejdsordre.</li> <li>○ EDE-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.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE):</b></li> </ul>	

Tjeneste	Planlægning
<p>Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE) er en omfattende og fortsat teknisk aftale 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-tjenester 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.</p> <p>Fokusområderne for REDE-tjenester inkluderer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Afholdelse af et indledende møde for at drøfte prioriteter og anbefalinger. Resultaterne af dette møde vil blive dokumenteret i din tjenesteleveringsplan.</li> <li>○ Deltagelse i løsningen af alvorsgrad 1- og alvorsgrad A-supporthændelser.</li> <li>○ Deltagelse i løsningen af supporthændelser af anden alvorsgrad på din anmodning.</li> <li>○ Samarbejde med dine ressourcer til administration af succes og tjenestelevering 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.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reaktive tjenester</b></li> </ul> <p>Vores ingeniører udvikler og fastholder et dybt kendskab til din brug af vores produkter og onlinetjenester i dit miljø. De indarbejder denne viden i deres aktiviteter relateret til løsning af supporthændelser.</p> <p>Vores ingeniører giver Microsofts tekniske supportingeniører oplysninger om brugen af vores produkter og onlinetjenester i dit miljø. De leverer også avanceret ekspertise inden for fejlfinding og fejlrettelse for at formidle hurtig løsning af supporthændelser. Når den er tilgængelig for de involverede Microsoft-produkter og onlinetjenester, udfører vores ingeniører rodårsagsanalyse af kritiske hændelser, der påvirker virksomheden, og giver anbefalinger til, hvordan lignende problemer kan afhjælpes i fremtiden. Derudover kan REDE-ingeniøren inddrage yderligere tekniske ressourcer efter behov.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proaktive tjenester</b></li> </ul> <p>Vores ingeniører dokumenterer og deler anbefalinger med dig om brugen af proaktive supporttjenester (f.eks. supportgennemgange, tilstandskontroller, workshops og risikovurderingsprogrammer) for at identificere muligheder for at forbedre oppeholdstiden og afbøde forstyrrelser af kritiske virksomhedsfunktioner. Efter din anmodning herom kan REDE-ingeniøren udføre aftalte proaktive tjenester.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tjenestespecifikke forudsætninger og begrænsninger</b></li> </ul>	

Tjeneste	Planlægning
<p>For at modtage REDE-tjenester skal du underskrive og opretholde en aftale om Unified Support. Hvis din aftale vedrørende Unified Support-tjenester udløber eller opsiges, opsiges din REDE-tjeneste den samme dag. REDE-ingeniøren tildeles ud over Microsofts tekniske løsningsressource, der er ansvarlig for løsning af supporthændelser.</p> <p>REDE-tjenester er tilgængelige inden for normal åbningstid (kl. 09:00 til 17:30) lokal standardtid, undtagen helligdage og weekender. De leveres til det eller de udpegede supportsted(er), hvor sådanne tjenester købes som angivet i din arbejdsordre. REDE-tjenester 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.</p> <p>Bemærk, at REDE-tjenesterne ikke ændrer svartiderne for reaktive supporthændelser, der er gældende gennem andre Microsoft-supporttilbud, som du er berettiget til.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dit ansvar</b></li> </ul> <p>For at optimere fordelene ved dine REDE-tjenester skal du opfylde følgende forpligtelser. Mangel på at opfylde disse forpligtelser kan medføre tjenesteforsinkelser eller kan forhindre vores evne til at udføre tjenester.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Du skal give 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.</li> <li>○ Indlede anmodninger om supporthændelser, og deltage aktivt sammen med os i diagnosticering og løsning af supporthændelser.</li> <li>○ Fungere som administrator af dit miljø.</li> <li>○ Tilvejebringe fejlfindingsoplysninger efter anmodning (f.eks. fejlrettelses- og sporingslogfiler).</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Unified Enhanced Response:</b></li> </ul> <p>Unified Enhanced Response (UER) tilbyder fremskyndet reaktiv support for kundernes Microsoft-produkter og cloudtjenester med hurtigere routing for alle kritiske situationshændelser ("crit sits"). Microsoft vil tildele ressourcer fra Enhanced Incident Management-teamet, der er udpeget til kunden, for udvidet reaktiv hændelsesstyring. Kunder kan købe Unified Udvidet Respons ud over deres Unified Enterprise-basissupportaftale eller tilføje den når som helst i løbet af en aktiv Unified Enterprise-basissupportaftale.</p> <p>For at modtage UER-support til kundens Microsoft-produkter og cloudtjenester skal kunden indsende en hændelse via telefon eller via internettet. Hvis kunden åbner en hændelse på alvorsgrad 1 eller alvorsgrad A, vil kundens anmodninger om problemløsningssupport automatisk blive omdirigeret med den udvidede responstid, og dit team for udvidet hændelsesstyring vil automatisk blive tildelt for hændelsesstyring..</p>	+

Tjeneste	Planlægning
<p>Se diagrammet over alvorsgraden af hændelsestyper i forbindelse med Unified Enhanced Response i bilag A for svartider, produktudelukkelse og definitioner af alvorsgrad.</p> <p><b>Udvidet hændelsesstyring:</b> Tjenesten for udvidet hændelsesstyring er tilgængelig døgnet rundt alle ugens dage for alle anmodninger om problemløsningsupport til alvorsgrad 1 eller A. 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 situationsupporthændelser for at fremme rettidig løsning og en høj kvalitet af supportlevering. Grupperressourcerne 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 kunden hyppige status- og eskaleringsopdateringer og en handlingsplan.</p> <p>For eventuel alvorsgrad 1-hændelse vil et medlem af teamet for udvidet hændelsesstyring tilvejebringe en gennemgang af hændeshåndteringen for kunden, kontoadministratoren for kundesucces og andre medlemmer af kundens kontoteam med henblik på at styrke kundens virksomhed og forhindre fremtidige afbrydelser og problemer. Under mødet vil et medlem af teamet for udvidet hændelsesstyring give en oversigt over hændelsesreaktionen, herunder gennemførelse og områder til forbedring. De vil arbejde med kundens Customer Success Account Manager (CSAM) på anbefalinger til afhjælpning for proaktivt at reducere fremtidige tilfælde og styrke kundens løsningsstabilitet og modstandsdygtighed.</p> <p>Rodårsagsanalyse (RCA) er tilgængelig for visse Microsoft-teknologier, men du kan blive opkrævet en yderligere betaling. Rodårsagsanalyse er ikke inkluderet i tjenesten i Unified Udvidet Respons (Unified Enhanced Response, UER), men kan rekvireres fra kundens CSAM- eller teammedlemmer for udvidet hændelsesstyring under hændelsen. Et medlem af teamet for udvidet hændelsesstyring vil informere kunden i løbet af hændelsen, hvis en rodårsagsanalyse er tilgængelig for den berørte Microsoft-teknologi, og om der vil blive opkrævet en ekstra betaling ved foretagelse af en sådan. De vil arbejde med kundens CSAM for at starte en rodårsagsanalyse, hvis den er tilgængelig, og hvis kunden udtrykkeligt har anmodet om det forud for lukningen af hændelsen. Kunden vil skulle samarbejde med Microsoft-teamet og stille materialer som f.eks. logfiler, netværkssporinger eller anden diagnostisk information til rådighed, der er nødvendig for at gennemføre rodårsagsanalysen.</p> <p>For at sikre, at kundens team til udvidet administration af hændelser har grundlæggende kendskab til kundens mål og miljø, skal kunden tilvejebringe dokumentation, hvis der anmodes herom, og deltage i onboardingaktiviteter i løbet af de første tres (60) dage af kontraktperioden.</p> <p>Bemærk, at disse ressourcer arbejder eksternt. Tjenesten for udvidet hændelsesstyring leveres på engelsk, kinesisk og japansk. Ingen levering af udvidet hændelsesstyring</p>	

Tjeneste	Planlægning
<p>efter region begrænset, statsborgerskab påkrævet eller godkendte leveringsressourcer er mulige i dette tilbud.</p> <p>UER's reaktive tjenester medvirker til at løse problemer i kunders Microsoft-miljø og afregnes typisk efter forbrug. De leverede reaktive tjenester er inkluderet efter behov for aktuelt understøttede Microsoft-produkter og -onlinetjenester, medmindre andet fremgår af kundens arbejdsordre. Al reaktiv support leveres eksternt.</p> <p>Ud over de nødvendige reaktive tjenester er et fast antal timer til reaktiv supportadministration og tjenesteleveringsadministration inkluderet i dit team for udvidet hændelsesstyring og CSAM, der skal bruges til at levere onboardingaktiviteter, kvartalsmøder med dit teammedlem for udvidet hændelsesstyring og gennemgange af alvorgrad 1 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 tjenesteleveringsadministration af kundens team for udvidet hændelsesstyring og kontoadministrator for kundesucces.</p> <p>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. Timetallet for administration af succes og tjenestelevering, der er omfattet af din grundpakke, allokeres af værten og administreres af værtens kontoadministrator for kundesucces.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Azure Rapid Response:</b></li> </ul> <p>Azure Rapid Respons (ARR) yder fremskyndet reaktiv support til kundens Microsoft Azure-komponenter ved at sende supporthændelser videre til tekniske eksperter og om nødvendigt oprette en aftale med de medarbejdere, der er ansvarlige for driften af cloudtjenester.</p> <p>For at modtage hurtig respons-tjenester for din kundes Microsoft Azure-komponenter skal kunden indsende en hændelse via den pågældende cloudtjenesteportal. Kundens anmodning om problemløsningssupport 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 døgnet rundt alle ugens dage året rundt.</p> <p>Se tabellen i bilag A for svartider for problemløsningssupport for kundens Azure-komponenter. Disse tider har forrang over forventede svartider for support til grundpakke. Rapid Response dækker ikke Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Azure-kommunikationstjenester eller fakturerings- eller abonnementsadministration, Test base for M365 eller Microsoft Mesh.</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Tjeneste	Planlægning
Køb af hurtig respons afhænger af tilgængelighed af ressourcer. Forhør dig hos kundens kontoadministrator for kundesucces for nærmere oplysninger om tilgængelighed.	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>O365 Engineering Direct:</b>                               Leverer udvidet support til kernearbejdsbelastningene for din(e) Microsoft Office 365-produktionslejer eller -lejere. Denne tjeneste inkluderer prioriteret adgang til Office 365-ingeniørteamet.                               Tjenesten er tilgængelig for den eller de anførte lejer(e) mod et ekstra gebyr og er defineret i et bilag, der henvises til i kundens arbejdsordre.                         </li> </ul>	+
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Support til udviklere:</b>                               Support til udviklere leverer mere omfattende proaktiv support baseret på kendskab til cloudteknologi og produktviden i hele applikationens udviklingslivscyklus for kundeudviklere, der udvikler, implementerer og yder support til applikationer på Microsofts platform.                               Tjenesten leverer omfattende support, hjælper kunder med at fremskynde deres digitale innovation, cloudibrugtagning og udviklerparathed. Vejledningen hjælper med at fremskynde udviklerens fart og strømline DevSecOps-fremgangsmåder med de seneste værktøjer og teknikker, modernisere applikationer for at forbedre effektivitet og booste virksomhedspotentiale samt yde support til udviklerteam gennem deres ibrugtagningsrejse for clouden med en omfattende succesplan.                               Support til udviklere fås mod et tillægsgebyr.                         </li> </ul>	+ <sup>1</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>GitHub Engineering Direct:</b>                               Giver kunder prioriteret adgang til et udpeget GitHub-supportteam og en navngivet GitHub-kundepålidelighedstekniker (Customer Reliability Engineer, CRE). Derudover inkluderer tjenesten kvartårige gennemgange, der tilbyder proaktiv vejledning baseret på tilstandskontrol og billetanalyse.                         </li> </ul>	+

+ - Yderligere tjenester, der kan købes.

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

## 2.6 Support i flere lande

Oversigt over "Support i flere lande"-tjenester

Vores support i flere lande tilbyder hjælp på tværs af forskellige supportsteder som beskrevet i din(e) respektive arbejdsordre(r). Her er en sammenfatning af strukturen for support i flere land:

- Vært:** Dette refererer til det supportsted, hvor du har tilmeldt dig Unified Support-basis i din arbejdsordre.

- **Nedstrøm:** Dette er et supportsted, der er specificeret i den arbejdsordre, som er separat fra værtsplaceringen, hvor du er berettiget til at modtage Microsoft Unified Enterprise Support-tjenester baseret på dine købte tjenester for det pågældende sted.

## Sådan køber du

Dette dokument sammenfatter de "Support i flere lande"-tjenester, der er tilgængelige. De specifikke tjenester og deres antal, hvis relevant, vil være angivet i den tilknyttede arbejdsordre efter supportsted.

Tjenesterne, der er beskrevet her, kan leveres til dit/dine designerede supportsted(er) i henhold til arbejdsordren for vært og, hvis relevant, tildelt af værten. Dette er en del af din aftale med Microsoft Unified Enterprise Support, med følgende ændringer:

- **Grundpakketjenester:** Medmindre andet er angivet, vil grundpakketjenester (betegnet med et "✓") være tilgængelige for dit/dine udpegede supportsted(er) eller som allokeret til supportsted(er) af værten på værtsarbejdsordren.
- **Reaktive tjenester:** Disse tjenester kan leveres eksternt til andre inklusive og udover værten.

Tilgængeligheden af valgfri tjenester (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 steder med skatteundtagelse 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 personalet på udpegede supportsteder.
- **Forbedrede løsninger:** Alle udvidede tjenester og løsninger kan købes til brug på enten værts- eller nedstrømssupportsteder, underlagt tilgængelighed. Andre begrænsninger kan gælde.
- **Andre købte tjenester:** Disse 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 i dette dokument og i din arbejdsordre, er leveringen af vores tjenester, som beskrevet heri, baseret på følgende forudsætninger og antagelser:

- **Eksterne proaktive tjenester:** På ikke-udpegede supportsteder kan vi give tillade personalet at deltage i eksterne proaktive tjenester, der er blevet købt for værts- eller et nedstrømssupportsted, og som er angivet i arbejdsordren. Microsoft forbeholder sig ret til at tillade en sådan deltagelse.
- **Ombytning af proaktive tjenestetilgodehavender:** Proaktive tjenestetilgodehavender kan kun ombyttes mellem værts- og nedstrømssupportsteder, der er angivet i din arbejdsordre, undtagen som nævnt. Alle ombytninger skal foretages baseret på aktuelle valutaer og priser på proaktive tjenestetilgodehavender på de respektive supportsteder. Aktuelle priser for ombytning kan udleveres af din Microsoft-repræsentant. Eventuelle ombytninger, der resulterer i brøkdele af proaktive tjenestetilgodehavender, afrundes op til det nærmeste heltal. Proaktive tjenestetilgodehavender kan ikke ombyttes til eller fra undtagelseslande.

- **Skatteforpligtelser:** Kunden er eneansvarlig for eventuelle skatteforpligtelser, der opstår på grund af distribution eller ombytning af købte supporttjenester mellem værts- og nedstrømssupportsteder.
- **Tjenesteændringer eller -ombytninger:** Eventuelle tjenesteændringer eller -ombytninger, der foretages i løbet af arbejdsordrens løbetid, kan kræve en skriftlig aftale.
- **Samlet faktureringsystem og opdelt fakturering:** Disse funktioner er beregnet til at give vores kunder mere fleksibilitet, bekvemmelighed og kontrol over deres transaktioner. Vores samlede faktureringsystem forbedrer effektiviteten og nøjagtigheden af fakturerings- og skatteprocessen. I mellemtiden giver den opdeltede faktureringsfunktion mulighed for at opdele transaktioner i flere forskellige fakturaer baseret på forskellige kriterier som f.eks. produkttype, leveringsdata eller kundeplacering.

## 2.7 Yderligere vilkår og betingelser

### Forudsætninger og antagelser og Unified Support-tjenester

Unified Support-tjenester leveres i henhold til følgende forudsætninger og antagelser:

- **Reaktive tjenester for grundpakke:** Disse tjenester leveres eksternt til dine udpegede supportkontacters 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.
- **Tjenestesprog:** Grundpakkens reaktive tjenester leveres på engelsk og på dit talte sprog, hvis det er tilgængeligt. Alle andre tjenester leveres på det sprog, der tales på den Microsoft-servicelokalitet, der leverer tjenesterne, eller på engelsk, medmindre andet er aftalt skriftligt.
- **Understøttede produkter:** Vi yder support for alle versioner af kommercielt udgivne, generelt tilgængelig Microsoft-software og onlinetjenesteprodukter, som du har købt. Dette er baseret på de erklærede licenstmeldinger og aftaler og/eller id for faktureringskonto i bilag A i din arbejdsordre og er identificeret i produktvilkårene, som udgives af Microsoft fra tid til anden.
- **Test-, forudgivelses- og betaprodukter:** Supporttjenester kan til enhver tid inkludere tilbud vedrørende forhåndsvisnings-, beta- eller andre testtjenester, der tilbydes af Microsoft for valgfri evaluering (hver benævnt en "test"). Din deltagelse i tests er valgfri og tilbydes i henhold til de professionelle tjenestevilkår i Microsoft-produktvilkårene, som allerede er indeholdt i din aftale, og underlagt eventuelle yderligere vilkår gældende for tests. Ikke alle tests vil være tilgængelige på alle steder.
- **Brug af tjenesten:** 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 tjenester:** Planlægning af tjenester er afhængig af tilgængeligheden af ressourcer, og workshops kan blive annulleret, hvis minimumsregistreringsantallet ikke er opnået.
- **Fjernadgang:** 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.
- **Kundedata:** 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.

- **Annulleringspolitik:** Hvis du anmoder om annullering af en tidligere planlagt tjeneste, skal det ske mindst 14 dage i forvejen for at få en fuld refusion, hvis relevant. Annulleringer, der foretages 6 til 13 dage i forvejen, vil medføre en omkostning på 50 % af tjenesteomkostningerne. Eventuel annullering, der foretages 5 dage eller mindre i forvejen, vil medføre en omkostning på 100 % af de pågældende tjenesteomkostninger
- **Yderligere tjenester:** Når du køber yderligere tjenester, kan vi kræve inkludering af succes- og tjenesterleveringsstyring for at muliggøre leveringen. Det er ikke sikkert, at alle yderligere tjenester er tilgængelige i dit land. Kontakt din serviceansvarlige for yderligere detaljer.
- **Tjenesteombytning:** Hvis du har bestilt en type tjeneste og ønsker at ændre den til en anden, kan du anvende en tilsvarende værdi til en alternativ tjeneste, hvor det er relevant og aftalt med din tjenesteleveringsressource.
- **Kodeadgang:** Du accepterer, at den eneste kode, der ikke er Microsoft-kode, du giver os adgang til, er kode, du ejer. Tjenesterne kan omfatte tjenesterleverancer, rådgivning og vejledning relateret til kode, der ejes af dig eller af Microsoft, eller direkte levering af andre supporttjenester.
- **Reaktive tjenester:** 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 love, forordninger 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.
- **Krav til platform:** Der kan være minimumskrav til platformen for de købte tjenester.
- **Levering af tjeneste:** Det er ikke sikkert, at tjenesterne 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-supporttjenester:** Disse leveres af GitHub, Inc., et helejet datterselskab til Microsoft Corporation. Uanset hvad der måtte stride imod dette i din arbejdsordre, vil GitHub-databeskyttelseserklæringen og GitHub-databeskyttelsestillægget og -sikkerhedsbilaget gælde for dit køb af GitHub Consulting-tjenester.
- **Brugerkommunikation:** 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, blogge, sikkerhedsbriefinger, tjenestemeddelelser og lignende dokumentation. Dine brugere skal have den rette mekanisme til at fravælge sådanne meddelelser.
- **Yderligere forudsætninger og antagelser:** Disse kan være angivet i relevante bilag.

## 2.8 Dit ansvar

### Dit ansvar:

Udover det, der er angivet i eventuelle relevante bilag, har du følgende ansvar. Mangel på overholdelse kan resultere i forsinkelser af tjenesten.

- **Administrator af supporttjenester:** Du skal udpege en administrator af supporttjenester, som vil lede dit team og styre alle dine supportaktiviteter, herunder interne procedurer for indsendelse af supportanmodninger vedrørende hændelser til os.
- **Supporttjenester i flere lande:** Hvis du køber supporttjenester i flere lande, vil du udpege en supporttjeneste ved navn som administrator for stedet for dit værtssupportsted. Denne person vil lede dit lokale team og administrere alle lokale supportaktiviteter, herunder de interne processer i

forbindelse med indsendelse af anmodninger om supporthændelser til os. Du skal muligvis også udpege en administrator af supporttjenester ved navn på andre supportsteder.

- **Reaktive supportkontakter:** Du kan efter behov udpege navngivne kontaktpersoner for reaktiv support efter behov, som vil oprette supportanmodninger via Microsofts supportwebsted eller pr. telefon. Dine administratorer af cloudtjenester kan også indsende anmodninger om cloudsupport via de relevante supportportaler.
- **Onlineanmodninger om tjenestesupport:** Cloudadministratorer skal indsende supportanmodninger for onlinetjenester gennem den rette online tjenestesupportportal.
- **Indsendelse af tjenesteanmodning:** Ved indsendelse af en tjenesteanmodning bør dine reaktive supportkontakter have en grundlæggende forståelse af problemet og mulighed for at gengive det. Dette vil 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 tjenesteanmodninger.
- **Fastslåelse og løsning af problem:** Når du indsender en tjenesteanmodning, skal dine reaktive støttekontakter muligvis udføre diagnosticering og problemløsning efter vores anmodning. Disse aktiviteter kan inkludere udførelse af netværkssporing, indhentning af fejlmeddelelser, indsamling af konfigurationsoplysninger, ændring af produktkonfigurationer, installation af nye softwareversioner eller -komponenter eller ændring af processer.
- **Tjenesteplanlægning:** Du accepterer at samarbejde med os om at planlægge udnyttelsen af tjenesterne baseret på de tjenester, du har købt.
- **Kontaktopdateringer:** Du accepterer at informere os om ændringer i de udpegede kontakter, der er angivet i din arbejdsordre.
- **Dataadministration:** 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 skal også implementere nødvendige procedurer for at sikre integriteten og sikkerheden af din software og dine data.
- **Feedback:** Hvis det er muligt, accepterer du at besvare undersøgelser om kundetilfredshed, som vi regelmæssigt kan foretage vedrørende tjenesterne.
- **Udgifter:** Du er ansvarlig for eventuelle rejseudgifter og andre udgifter, der vedrører dine medarbejdere eller underleverandører.
- **Yderligere ansvar:** Din tjenesteleveringsressource kan bede dig opfylde andre forpligtelser, der er specifikke for den tjeneste, du har købt.
- **Cloudtjenester:** Når du anvender cloudtjenester som led i denne support, skal du enten købe eller have et eksisterende abonnement eller dataplan for den pågældende onlinetjeneste.
- **Anmodninger om proaktive tjenester:** Du accepterer at indsende anmodninger om proaktive tjenester og udvidede løsninger, sammen med eventuelle nødvendige eller relevante data senest 60 dage før udløbsdatoen for den relevante arbejdsordre.
- **Adgang:** Du accepterer at give vores tjenesteleveringsteam på stedet rimelig adgang til telefon og højhastighedsinternet samt den nødvendige adgang til dine interne systemer og diagnosticeringsværktøjer, hvis det er relevant.

## Bilag A: Diagram over typer af alvorsgrad

Dette bilag indeholder en række diagrammer, der visuelt repræsenterer typer og niveauer for hændelsens alvorsgrad. Bemærk, at disse diagrammer er supplerende og ikke har til hensigt at give yderligere indblik i niveauerne for hændelsens alvorsgrad. De bør anvendes sammen med hovedteksten for en omfattende forståelse af emnet.

### Reaktiv support – Alvorsgrad af hændelestyper

For problemløsningssupport henvises der til alvorsgradssituationerne i diagrammet nedenfor:

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 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>Tilsyn med kritisk situation<sup>2</sup></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 nedsat niveau</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>

Alvorsgrad og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
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: I det væsentlige fungerende, med mindre eller ingen serviceforringelser	Kun indsats i åbningstiden <sup>4</sup>	Reaktion inden for 24 timer
Behov for assistance inden for fire arbejdstimer <sup>4</sup>		Afgivelse via telefon eller internet

<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.

## Missionskritiske tjenester til Azure Platform og missionskritiske tjenester til Azure Platform Plus – Alvorsgrad af hændelsestyper

For problemløsningsupport henvises der til situationerne for alvorsgrad i diagrammet nedenfor:

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	Svar på første opkald i løbet af 15 minutter eller mindre	Afgivelse via telefon eller internet
Tab af en central forretningsproces og arbejdet kan ikke fortsætte på fornuftig vis	Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen <sup>1</sup>	Underretning af vores seniorledere som anmodet af os
Behov for assistance inden for 15 minutter	Adgang til Microsofts erfarne specialister Senior hændelsesleder <sup>2</sup> tildeles automatisk	Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen <sup>1</sup>
		Hurtig adgang og svar

Alvorsgrad og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
<p><b>Severity A</b></p> <p>Kritisk forretningssystem forringet:</p> <p>Betydeligt tab eller serviceforringelse</p>	<p>Hurtig eskalering til teamene med ansvar for driften af cloudtjenester hos Microsoft</p> <p>Underretning af vores seniorledere om nødvendigt</p>	

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

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

### Azure Event Management – Alvorsgrad af hændelsestyper

For Azure-cloudløsninger skal anmodninger om hændelsestjeneste relateret til 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:</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>Severity A</b> Kritisk forretningssystem forringet: 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 senior-ledere 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-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.

### Missionskritiske tjenester til Security Plus – Alvorsgrad af hændelsestyper

Missionskritiske tjenester til Security – Alvorsgrad og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
<p><b>Alvorsgrad-niveau 1</b> Kritisk forretningssystem nede: Forretning i fare. Fuldstændigt tab af en kritisk applikation eller løsning. Behov for øjeblikkelig assistance</p>	<p>Indledende svartid inden for 15 minutter eller derunder</p> <p>Kundeservicesupport (CSS), avancerede sikkerhedsteknikere</p> <p>Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen<sup>1</sup></p>	<p>Underretning af vores senior-ledere 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><b>Severity A</b> Kritisk forretningssystem forringet: Betydeligt tab eller serviceforringelse Behov for assistance inden for 15 minutter</p>	<p>Bemyndigelse til at engagere sikkerhedsteknikere efter behov</p> <p>Underretning af vores senior-ledere om nødvendigt</p>	<p>Hurtig adgang og svar</p> <p>Afgivelse via telefon eller internet</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>Afgivelse via telefon eller internet</p>

<sup>1</sup> Microsoft kan være nødt til at nedgradere fra 24 timer i døgnet alle ugens dage, hvis du ikke kan levere de passende ressourcer eller svar, som gør Microsoft i stand til at fortsætte vores indsats i problemløsningen.

## Hurtig respons – Alvorsgrad af hændelsestyper

For problemløsningssupport henvises der til situationerne for alvorsgrad i diagrammet nedenfor:

Alvorsgrad og situation i forbindelse med hurtig respons	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</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 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 A</b></p> <p>Kritisk forretningssystem forringet:                      Betydeligt tab eller serviceforringelse</p>	<p>Underretning af vores seniorledere om nødvendigt</p>	

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

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

## Unified Enhanced-respons – Alvorsgrad af hændelsestyper

For problemløsningsupport henvises der til alvorsgradssituationerne i diagrammet nedenfor:

Unified Udvidet Respons, 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 30 minutter eller mindre</p> <p>Senior Hændelsesleder<sup>2</sup> tildeles automatisk</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 A</b></p> <p>Kritisk forretningssystem forringet: Betydeligt tab eller serviceforringelse Behov for assistance inden for 30 minutter</p>	<p>Svar på første opkald i løbet af 30 minutter eller mindre</p> <p>Senior hændelsesleder<sup>2</sup> tildelt</p> <p>Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen<sup>3</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>

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

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

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

## Bilag B: Succesadministrationstjenester

Dette bilag indeholder en række diagrammer, der visuelt repræsenterer søjlerne, aktiviteterne og resultaterne af succesadministrationstjenesterne.

### Succesadministrationstjenester

- Succesadministrationstjenester er inkluderet med din aftale, medmindre andet fremgår heri eller i din arbejdsordre.
- Succesadministrationstjenester leveres digitalt og/eller af en udpeget kontoadministrator for kundesucces.
- Disse ressourcer kan arbejde enten eksternt eller på stedet hos dig, og vil samarbejde med dig for at levere følgende aktiviteter:

Søjler	Aktiviteter	Aktivitetsbeskrivelse
<p><b>Løsningstilstand:</b> Målet er at hjælpe dig med at få mest muligt ud af dine investeringer i Microsoft-cloud ved at sikre, at de er sunde, optimerede og modstandsdygtige. Gennem vores program til administration af kunders tilstand samarbejder vi med dig med at planlægge og implementere handlinger og anbefalinger, der vil forbedre driftstilstanden for dine cloudløsninger fra Microsoft.</p> <p>Vi bruger vores problemløsnings ekspertise til at hjælpe dig med at identificere og løse tilbagevendende problemer, der påvirker ydeevnen og driftssikkerheden af din cloud. Vi hjælper dig også med katastrofeberedskab ved at foretage regelmæssige aktiviteter, der hjælper med at gøre dig klar til større hændelser og afbrydelser, der kan forstyrre din virksomhedsdrift.</p> <p>Derudover foreslår vi, at du antager os til at gennemgå din modstandsdygtighed og sikkerhed for at hjælpe dig med at identificere og gøre noget ved muligheder for at forbedre modstandsdygtigheden og sikkerheden af dine kritiske virksomhedsfunktioner, der er afhængige af clouden.</p>	Program til administration af kunders tilstand (Customer Health Program Management)	Forbedre og fremskynde kunders tilstand ved at fokusere på simplificering og operationel ekspertise.
	Problemløsning	Identificere og håndtere alvorlige problemer, oprette og/eller generere indblik samt anbefale hensigtsmæssig løsning
	Proaktiv modstandsdygtighed	Forbedre modstandsdygtighed, f.eks. i muligheden af, at et system kan modstå fejl og blive gendannet hurtigt og dermed minimere indvirkningen på kunder og virksomhedsresultater.
	Proaktiv sikkerhed	Forbedre sikkerhed og overholdelse gennem implementeringen af Microsoft-sikkerhedsløsninger.
	Katastrofeberedskab	Sørge for, at kunder er forberedt på krise og organisering af Microsoft-teamet
<p><b>Ibrugtagning og planlægning:</b> Vi hjælper dig med din planlægning og implementerer cloudteknologier, der omdanner din organisation. Vi tilbyder administrationstjenester for succesprogrammet, der hjælper dig med at nå dine teknologi- og virksomhedsmål. Vi hjælper dig med at fremskynde implementeringen, ibrugtagningen og værdirealiseringen af Microsofts cloudteknologier.</p> <p>Vi hjælper dig også med at forbedre tilstanden af dine Microsoft-cloudinvesteringer gennem programmet til administration af kunders tilstand (Customer Health Program Management). Vi hjælper dig med at identificere</p>	Administration af succesprogrammet	Relationsstyring og kontinuerlig organisering af igangværende kontoplanlægning, justering og validering af kundesuccesresultater/-værdi som angivet i kundens succesplaner.
	Teknologioptimering	Maksimere kundens investeringer gennem cloudoptimering
	Teknologi- og sikkerhedsopdateringer	Cloudinvesteringer og infrastruktur konstant opdateret til de seneste udgivne opdateringer

## Unified Enterprise Support Services Description

<p>muligheder for at reducere dine cloud- og softwareudgifter gennem teknologioptimeringstjenester.</p> <p>Vi holder dig informeret om vigtige produkt-, sikkerheds-, tjeneste- og funktionsopdateringer gennem teknologi- og sikkerhedsopdateringer. Vi vejleder dig og hjælper dig med at løse teknologiproblemer i slutningen af produkternes levetid gennem tjenester til administration af livscyklus.</p>	<p>Tjenester til administration af livscyklus</p>	<p>Sikre, at kunder har en opdateret plan til administration af livscyklus</p>
<p><b>Ledelsespartnerskab:</b> Vi samarbejder med dig som partnere og deler ansvaret og belønningerne af dine Microsoft-investeringer. Vi opbygger stærke bånd mellem din ledelse og vores, så vi kan forstå dine mål og støtte dine succesprogrammer. Vi tilbyder tjenester, der hjælper dig med at planlægge og levere specifikke resultater, ved brug af Microsoft-cloudteknologier. Vi hjælper dig med at komme op at køre hurtigere, få mest muligt ud af dine cloudløsninger og opnå mere værdi fra Microsoft.</p>	<p>Kundeforholdsstyring</p>	<p>Opbygge succesrige forhold mellem kunden og Microsoft</p>

© 2024 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.