

Beschreibung der Microsoft Unified Enterprise Support Services (USSD)

Juli 2024

Inhaltsverzeichnis

1 Über dieses Dokument	3
2 Customer Success und Support Services	4
2.1 Informationen zum Erwerb	4
2.2 Flex Allowance	5
2.3 Beschreibung der Microsoft Unified Enterprise Support Services	5
Reactive Services	13
Success Management Services	15
2.4 Enhanced Solutions	15
Servicefeatures und -erbringung	31
Serviceeinschränkungen und -ausschlüsse	31
Service-Compliance und -Geltungsbereich	31
2.5 Multi-Country Support	33
Multi-country Support-Services in mehreren Ländern: Übersicht	33
Informationen zum Erwerb	34
Multi-Country Support Zusätzliche Geschäftsbedingungen	34
2.6 Zusätzliche Geschäftsbedingungen	35
Anhang A: Schweregradtabellen	39
Anhang B: Success Management Services	45

1 Über dieses Dokument

Die „Beschreibung der Microsoft Unified Enterprise Support Services“ enthält Informationen zu den Support-Services, die Sie bei Microsoft erwerben können. Sie sollten sich unbedingt mit den Beschreibungen der von Ihnen erworbenen Services vertraut machen, einschließlich aller Voraussetzungen, Haftungsausschlüsse, Einschränkungen und Kundenpflichten. Die von Ihnen erworbenen Services werden in Ihrer Enterprise Services Work Order („Work Order“ oder „Arbeitsauftrag“) oder einer anderen anwendbaren Leistungsbeschreibung, die auf dieses Dokument verweist und es einbezieht, aufgeführt.

Bitte beachten Sie, dass nicht alle in diesem Dokument aufgeführten Services weltweit verfügbar sind. Um herauszufinden, welche Services in Ihrer Region verfügbar sind, wenden Sie sich bitte an Ihren Microsoft-Vertreter. Verfügbare Services unterliegen Änderungen.

2 Customer Success und Support Services

Microsoft Unified Enterprise Support Services (Support-Services) sind ein umfangreiches Paket von Supportan geboten, die Sie dabei unterstützen können, Ihren Weg in die Cloud zu beschleunigen, Ihre IT-Lösungen zu optimieren und die Technologie zu nutzen, dass in beliebigen Phasen des IT-Lebenszyklus immer wieder neue Geschäftsmöglichkeiten realisiert werden können. Unsere Support Services sind auf Ihre speziellen Anforderungen zugeschnitten und unterstützen Sie dabei, das Potenzial Ihrer Microsoft-Investition optimal auszuschöpfen. Unsere Support Services umfassen:

- **Proaktive Services:** Diese Services sind darauf ausgerichtet, den Zustand Ihrer IT-Infrastruktur und Ihres Betriebs zu verbessern.
- **Success Management Services:** Dieser Service ist darauf ausgerichtet, die Planung und Implementierung zu erleichtern.
- **Problem Resolution Services:** Diese Services bieten priorisierte 24x7-Problemlösungen, um Ausfallzeiten zu minimieren und eine schnelle Reaktion zu gewährleisten.

2.1 Informationen zum Erwerb

Support Services sind als Base Package (Basispaket) erhältlich, mit Proactive Services und Enhanced Solutions, die Sie im Rahmen einer bestehenden Vereinbarung über ein Base Package erwerben können, die in dem Arbeitsauftrag für Enterprise Services aufgeführt ist. Die Einzelheiten der einzelnen Pakete werden im Folgenden beschrieben:

- **Base Package:** Dieses Paket umfasst unsere wichtigsten Support Services.
- **Proaktive Services:** Diese enthalten zusätzliche Support Services, die bei Bedarf zum Base Package hinzugefügt werden können.
- **Enhanced Solutions:** Dazu gehören ausführliche Support-Erfahrungen und -Lösungen, die bei Bedarf zum Base Package hinzugefügt werden können.

Bitte beachten Sie, dass die im Rahmen der bestehenden Vereinbarung für das Base Package verfügbaren Services im Arbeitsauftrag für Enterprise Services aufgelistet sind. Wenn Sie Fragen dazu haben, welche Services Sie erwerben können, wenden Sie sich bitte an Ihren Microsoft-Vertreter.

Tabelle 1 – Definitionen der Support Services

Posten	Definition
Base Package	Eine Kombination von Proactive, Reactive und Success und Delivery Management Services, die die innerhalb Ihres Unternehmens genutzten Microsoft-Produkte und/oder -Onlinedienste unterstützen.
Proactive Services	Während der Laufzeit Ihres Arbeitsauftrags stehen zusätzliche Supportleistungen, einschließlich Proactive Services zur Erweiterung Ihres Base Package zur Verfügung. Sie sind in diesem Abschnitt mit einem „+“ gekennzeichnet.

Enhanced Solutions

Während der Laufzeit Ihres Arbeitsauftrags stehen Supportleistungen für ein bestimmtes Microsoft-Produkt oder IT-System des Kunden zur Erweiterung Ihres Support- Base Package zur Verfügung. Sie sind in diesem Abschnitt ebenfalls mit einem „+“ gekennzeichnet.

Multi-Country Support

Der länderübergreifende Support bietet Ihnen Unterstützung an mehreren Support-Standorten, wie in Ihrem Arbeitsauftrag (oder Ihren Arbeitsaufträgen) beschrieben. Der Unified Enterprise Support kann auch länderübergreifenden Support umfassen, falls dies erforderlich und in Ihrem Arbeitsauftrag angegeben ist. Weitere Informationen zum länderübergreifenden Support finden Sie in Abschnitt 2.5.

2.2 Flex Allowance

Die Flex Allowance ist ein flexibler Teil des Listenpreises Ihres Base Package, der für den Kauf von Proactive Services, Enhanced Solutions, Proactive Credits oder Custom Proactive Services zum Zeitpunkt des Kaufs Ihrer Services verwendet werden kann. Ihr Microsoft-Vertreter wird Ihnen weitere Einzelheiten zur Anwendung der Flex Allowance auf Ihre Vereinbarung mitteilen.

Es gelten die folgenden Bedingungen für die Zuteilung Ihrer Flex Allowance:

- **Proactive Credits oder Custom Proactive Services:** Bis zu 20 % or 50.000 US-Dollar (je nachdem was höher ist) Ihrer zugeteilten Flex Allowance können auf den Kauf von Proactive Credits oder Custom Proactive Services angewendet werden.
- **Jährliche Zuteilung:** Flex Allowance wird auf jährlicher Basis zugewiesen, und alle Leistungen, für die die Flex Allowance in Anspruch genommen wurde, müssen während der entsprechenden Jahresfrist genutzt werden.
- **Success Management Services:** Flex Allowance darf nicht für Service Delivery Management Services verwendet werden, wie hier definiert.
- **Austausch von Services:** Wenn Sie eine bestimmte Art von Services mit Flex Allowance bestellt haben und diese gegen eine andere Art von Service austauschen möchten, können Sie den Gegenwert für einen alternativen Service verwenden, sofern dieser verfügbar ist und Sie dies mit Ihrer Service Delivery-Ressource vereinbart haben.
- **Frist für die Zuteilung:** Alle verfügbaren Flex Allowances müssen bis zum Zeitpunkt der Ausführung der Vereinbarung zugewiesen werden, da sie sonst verfallen.

2.3 Beschreibung der Microsoft Unified Enterprise Support Services

In diesem Abschnitt werden die Elemente beschrieben, aus denen sich Ihr Support-Paket zusammensetzt. Darüber hinaus haben wir eine Liste von Services zusammengestellt, die zu Ihrem Base Package oder während der Laufzeit der Vereinbarung hinzugefügt werden können. Ein Teil Ihres Base Package umfasst eine Flex Allowance*, mit der Sie Proactive Services (mit „+“ gekennzeichnet), Enhanced Solutions Services und/oder Custom Proactive Services zu Ihrem Base Package hinzufügen können. Die im Base Package enthaltenen Services sind in diesem Abschnitt mit einem „✓“ gekennzeichnet. Unsere Support Services umfassen:

- **Proaktive Services:** Diese Services dienen der Problemvorbeugung in Ihrer Microsoft-Umgebung und sind mit dem Ziel geplant, die Ressourcenverfügbarkeit und -bereitstellung während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrags sicherzustellen. Die nachstehenden Proactive Services sind wie unten angegeben oder in Ihrem Arbeitsauftrag genannt verfügbar. Die Lieferung vor Ort ist möglicherweise nicht für alle Dienste und in allen Regionen verfügbar. Die Lieferung erfolgt per Fernzustellung, es sei denn, es wurde schriftlich und gegen eine zusätzliche Gebühr etwas anderes vereinbart oder es wurde ausdrücklich als Vor-Ort-Service verkauft.
- **Planning Services:** Diese Services umfassen die Überprüfung und Beurteilung Ihrer aktuellen Infrastruktur-, Daten-, Anwendungs- und Sicherheitsumgebung unter dem Aspekt, Aufgaben wie Wartung, Upgrades, Migration, Bereitstellung oder Lösungsimplementierung an Ihren Zielen ausgerichtet zu planen.

Tabelle 2 – Arten von Planning Services

Arten von Planning Services	Planung
<ul style="list-style-type: none"> • Machbarkeitsstudie: Hierbei werden Nachweise erzeugt, die es dem Kunden ermöglichen, über die grundsätzliche Durchführbarkeit einer avisierten technischen Lösung zu urteilen. Diese Nachweise können in Form von lauffähigen Prototypen, Dokumenten oder Entwürfen geliefert werden, es handelt sich jedoch in der Regel nicht um produktionsreife Arbeitsergebnisse. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Architecture Services: Ein Einsatz, strukturiert als eine Reihe von Diskussionen, die von einem Microsoft-Experten geleitet werden. Unsere Experten werden mit Kunden zusammenarbeiten, um Geschäftsanforderungen in maßgeschneiderte Lösungsarchitekturen zu übersetzen, die den Implementierungserfolg beschleunigen. Diese Gespräche können die Bewertung der technischen Anforderungen, die Prüfung des bestehenden Architekturdesigns und die Bereitstellung erfahrener technischer Einblicke in die Best Practices der Lösungsarchitektur beinhalten. Dieser Prozess zielt darauf ab, einen technischen Lösungsentwurf zu erstellen, der mit den vorgegebenen Zielen übereinstimmt und als wichtiges Referenzdokument für die Phase der Produktionseinführung dient. 	+

+ – *Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.*

Implementation Services

Implementation Services bringen kurzfristig technisches und Projektmanagement-Know-how ein, das Sie bei der Implementierung unterstützt und die Entwicklung, Bereitstellung, Migration, Aktualisierung und Einsetzung von Microsoft-Technologielösungen beschleunigt.

Tabelle 3 – Arten von Implementation Services

Arten von Implementation Services	Planung
<ul style="list-style-type: none"> Onboarding Services: Kurzfristige Unterstützung bei Bereitstellung, Migration, Upgrade oder Funktionsentwicklung. Dies kann die Planung und Prüfung, Überprüfung, Validierung eines Proof-of-Concept- oder Produktions-Workloads mit Microsoft-Produkten enthalten. 	+

+ – *Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.*

Maintenance Services

Maintenance Services zielen darauf ab, durch laufende Wartung Konflikte in Ihrer Microsoft-Umgebung zu vermeiden und werden üblicherweise im Vorfeld geplant, damit die notwendigen Ressourcen zur Verfügung stehen.

Tabelle 4 – Arten von Maintenance Services

Arten von Services	Planung
<ul style="list-style-type: none"> On-demand Assessment: Eine automatisierte Online-Bewertungsplattform, die mithilfe von Protokollanalysen Ihre Microsoft-Technologieimplementierung analysiert und bewertet. Die On-demand Assessments decken eine Auswahl von Technologien ab. Für die Nutzung dieses Assessment Services benötigen Sie einen aktiven Azure-Service mit für den On-demand Assessment Service ausreichendem Datenlimit. Microsoft kann Assistenz zur erstmaligen Einrichtung des Services bereitstellen. In Verbindung mit On-demand Assessment und gegen eine zusätzliche Gebühr unterstützen Sie eine Microsoft-Ressource (für bis zu zwei Tage) an Ihrem Standort sowie eine Microsoft-Ressource (für bis zu einem Tag) remote bei der Analyse der Daten und der Priorisierung von Korrektorempfehlungen gemäß Ihrer Servicevereinbarung. Bitte beachten Sie, dass Vor-Ort-Bewertungen möglicherweise nicht in allen Regionen verfügbar sind. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Assessment Program: Bei dieser Bewertung werden das Design, die technische Implementierung, der Vorgang oder das Änderungsmanagement Ihrer Microsoft-Technologien anhand der von Microsoft empfohlenen Verfahren bewertet. Im Anschluss an die Bewertung wird der Microsoft-Beauftragte direkt mit Ihnen zusammenarbeiten, um Probleme zu beheben. Sie erhalten einen Bericht mit der technischen Bewertung Ihrer Umgebung und gegebenenfalls einen Verbesserungsplan. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Offline Assessment: Dieser Service umfasst eine automatisierte Analyse Ihrer Implementierung einer Microsoft-Technologie anhand von Daten, die remote oder von einem Microsoft-Ressource an Ihrem Standort erfasst werden. Die erfassten Daten werden von Microsoft mit beim Kunden vorhandenen Tools analysiert, und wir liefern Ihnen einen Bericht mit unseren Erkenntnissen und Korrektorempfehlungen. 	+

Arten von Services	Planung
<ul style="list-style-type: none"> Proactive Monitoring: Dieser Service umfasst den Einsatz von Tools zur Beobachtung technischer Abläufe sowie Empfehlungen zur Optimierung Ihrer Prozesse im Umgang mit Serverstörungen. Er hilft Ihnen beim Erstellen von Vorfallmatrixen, bei der Analyse schwerwiegender Vorfälle und beim Zusammenstellen eines dedizierten technischen Teams. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Proactive Operations Programs (POP): Dieser Service umfasst eine gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern durchgeführte Analyse Ihrer Planungs-, Design-, Implementierungs- oder betrieblichen Prozesse im Vergleich zu den von Microsoft empfohlenen Vorgehensweisen. Diese Überprüfung erfolgt vor Ort oder remote durch eine Ressource von Microsoft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service): Dieser Service umfasst eine automatisierte Analyse Ihrer Implementierung einer Microsoft-Technologie anhand von remote erhobenen Daten. Microsoft analysiert die gesammelten Daten und erstellt einen Bericht, der Empfehlungen zur Behebung der Probleme enthält. Dieser Service steht für die Zustellung vor Ort oder per Remotebereitstellung Verfügung. 	+

✓ – Im Base Package enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

Optimization Services

Optimization Services zielen darauf ab, Kunden bei der optimalen Nutzung ihrer Technologieinvestitionen zu unterstützen. Die Services können die Remoteadministration von Cloud-Diensten, die optimale Nutzung von Microsoft-Produktfunktionen durch Endbenutzer oder eine stabilere Sicherheits- und Identitätsstellung betreffen.

Tabelle 5 – Arten von Optimization Services

Arten von Optimization Services	Planung
<ul style="list-style-type: none"> Adoption Services: Adoption Support Services sind Leistungen, die Ihnen bei der Beurteilung helfen, inwieweit Ihr Unternehmen fähig ist, Veränderungen durch die Einführung einer von Ihnen erworbenen Microsoft-Technologie zu moderieren, zu überwachen und zu optimieren. Hierzu zählt auch die Unterstützung bei der Entwicklung und Umsetzung Ihrer Einführungsstrategie bezüglich der Bedeutung der Veränderungen für die Menschen. Kunden haben Zugriff auf Ressourcen mit der Kompetenz, den Kenntnissen und den von Microsoft empfohlenen Vorgehensweisen zur Unterstützung des Einführungsprogramms von Microsoft. 	+

Arten von Optimization Services	Planung
<ul style="list-style-type: none"> • Development Focused Services: Wir bieten Services an, die Ihre Mitarbeiter bei der Erstellung, Bereitstellung und dem Support von Anwendungen unterstützen, die mit Microsoft-Technologien erstellt wurden. Diese Services umfassen: <ul style="list-style-type: none"> ○ DevOps Capability Assessment: Eine Bewertung, die Kunden hilft, die aktuellen Funktionen im gesamten Software-Release-Lebenszyklus zu verstehen und Verbesserungsmöglichkeiten auf der Grundlage der DevOps-Praktiken von Microsoft schnell zu erkennen. ○ Development Support Assistance: Bietet Unterstützung bei der Erstellung und Entwicklung von Anwendungen, die Microsoft-Technologien auf der Microsoft-Plattform integrieren, mit Spezialisierung auf Entwicklungstools und -technologien von Microsoft. Dieser Service wird als eine auf Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführte Anzahl von Stunden verkauft. ○ Developer Platform Advisory: Bietet Unterstützung bei der Ausschöpfung des vollen Potenzials der Microsoft-Entwicklerplattform und beschleunigt die Geschwindigkeit der Entwickler, die Einführung der Cloud und die digitale Transformation. Dieser Service wird als eine auf Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführte Anzahl von Stunden verkauft. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • IT Services Management: Unsere Modern IT Service Management Services sind darauf ausgerichtet, Ihnen dabei zu helfen, Ihre Legacy-IT-Umgebung mit modernen Ansätzen für die Verwaltung von Services weiterzuentwickeln, die Innovation, Flexibilität, Qualität und Verbesserungen der Betriebskosten ermöglichen. Diese Services können in Form von Beratungssitzungen oder Workshops remote oder vor Ort geleistet werden und tragen dazu bei, dass beim Umzug einer Anwendung oder eines Services in die Cloud Ihre Monitoring-, Incident Management- oder Service Desk-Prozesse optimal auf die Dynamik von cloudbasierten Services eingestellt sind. IT Services Management Services können Bestandteil eines maßgeschneiderten Programms mit Supportleistungen sein, die gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich sind, und sie können in einer Anlage näher definiert werden, auf die in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird. 	+
<ul style="list-style-type: none"> • Security Services: Das Portfolio der Sicherheitslösungen von Microsoft umfasst vier Schwerpunkte: Sicherheit und Identität in der Cloud, Mobilität, erweiterter Datenschutz und sichere Infrastruktur. Unsere Security Services zeigen Kunden Möglichkeiten auf, ihre IT-Infrastruktur, Anwendungen und Daten nachhaltig gegen Bedrohungen von innen und außen zu schützen. Diese Services können Bestandteil eines maßgeschneiderten Programms mit Supportleistungen sein, die gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich sind, und sie können in einer Anlage näher definiert werden, auf die in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird. 	+

+ – *Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.*

Education Services

Education Services sind Leistungen zur Schulung und Fortbildung Ihrer Supportmitarbeiter in technischen und betrieblichen Themen vor Ort, online oder on-demand.

Tabelle 6 – Arten von Education Services

Education Services-Typen	Planung
<ul style="list-style-type: none"> On-demand Education: Zugriff auf eine Sammlung von Online-Schulungsmaterialien und Online-Labs über eine von Microsoft entwickelte digitale Workshop-Bibliothek. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Webcasts: Zugriff auf von Microsoft gehostete Live-Schulungssitzungen, die online remote bereitgestellt werden und eine große Bandbreite an Themen rund um Support und Microsoft-Technologien abdecken. 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Hackathons: Dieser Service erleichtert das Erlernen innovativer Wege, wie Kunden ihre Microsoft-Technologie nutzen können, um ihre spezifischen geschäftlichen Herausforderungen effektiv zu bewältigen. Erreicht wird dies durch interaktive, aktivitätsbasierte Services, die reale oder kundenspezifische Szenarien verwenden. Diese Services ermutigen Kunden zu einer schnellen und iterativen Zusammenarbeit mit Technologieexperten, um kreative Lösungen für ihre Anforderungen zu finden. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Technical Update Briefings Wiederkehrende Briefings, die die Kunden bei jedem Release über die neuesten Ergänzungen und bevorstehenden Änderungen an ihren Cloud-Implementierungen informieren und es ihnen ermöglichen, neue Funktionen zu nutzen, um produktiver zu sein, oder Hindernisse für die Ausweitung der aktuellen Nutzung auf alle Benutzer zu beseitigen. Wird von einem Microsoft-Ingenieur remote erbracht. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Chalk Talks: Dabei handelt es sich in der Regel um eintägige interaktive Sitzungen, in denen Produkt- und Supportthemen in Form von Vorträgen und Vorführungen behandelt werden. Sie werden live von einer Microsoft-Ressource entweder als Präsenzsitzungen oder online abgehalten. 	+

Education Services-Typen	Planung
<ul style="list-style-type: none"> Workshops: Technische Schulungen auf Fortgeschrittenen-Niveau, die für eine große Bandbreite von Themen rund um Support und Microsoft-Technologien verfügbar sind und von einem Microsoft-Ressource entweder als Präsenz- oder Onlineschulung abgehalten werden. Workshops können pro Teilnehmer oder für das gesamte Unternehmen – wie in Ihrem Arbeitsauftrag festgelegt – erworben werden. Bitte beachten Sie, dass Workshops nach ordnungsgemäßer Ankündigung und Zustimmung (und für bestimmte Regionen mit zusätzlicher ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung) aufgezeichnet werden können. 	+

✓ – Im Base Package enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

Zusätzliche Proactive Services

Tabelle 7 – Arten von Additional Proactive Services

Zusätzlicher Proactive-Servicetypen	Planung
<ul style="list-style-type: none"> Custom Proactive Services (Maintenance, Optimization und Education Services): Dieser Service umfasst die Bereitstellung von Microsoft-Ressourcen zur Erbringung von Services auf Veranlassung des Kunden, persönlich oder online, die nicht anderweitig in diesem Dokument beschrieben sind. Diese Einsätze umfassen die Servicearten Arten Maintenance, Optimization und Education. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Support Technology Advisor: Unser maßgeschneiderter Technologiebewertungsservice unterstützt die Geschäftsziele unserer Kunden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Optimierung des Workloads, die Einführung oder die Supportfähigkeit. Er wird von einer Microsoft-Ressource erbracht und kann einen Plan und eine technische Anleitung umfassen, die auf die Umgebung und die Geschäftsziele des Kunden zugeschnitten sind. 	+
<ul style="list-style-type: none"> Designated Engineering (DE): Dies sind kuratiert und ergebnisorientierte Lösungen basieren auf den von Microsoft empfohlenen Praktiken und Grundsätzen, die Ihnen helfen, die Zeit bis zur Wertschöpfung zu verkürzen. Ein federführender Experte arbeitet eng mit Ihrem Team zusammen, um umfassende technische Beratung zu bieten und bei Bedarf andere Microsoft-Experten für die Bereitstellung und/oder Optimierung Ihrer Microsoft-Lösungen hinzuzuziehen. Diese Services reichen von der Bewertung und Planung über die Fortbildung und Konzeption bis hin zur Konfiguration und Implementierung. 	+

Zusätzlicher Proactive-Servicetypen	Planung
<p>Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Für die Inanspruchnahme von DE-Services ist eine gültige Unified Support Services-Vereinbarung erforderlich. Wenn Ihre Vereinbarung abläuft oder gekündigt wird, endet auch Ihr DE-Service zum selben Zeitpunkt. ○ DE-Services sind während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar (9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und an Wochenenden). ○ Die DE-Services beziehen sich auf die spezifischen Microsoft-Produkte und -Technologien, die Sie ausgewählt haben und die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt sind. ○ DE-Services werden für einen einzigen in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standort erbracht. ○ DE-Services werden in erster Linie remote erbracht, es sei denn, es wurde im Voraus eine schriftliche Vereinbarung über Einsätze vor Ort getroffen. Soweit Einsätze vor Ort einvernehmlich vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden Ihnen angemessene Reisekosten und damit verbundene Auslagen in Rechnung gestellt. 	

+ – *Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.*

Tabelle 8 – Arten von Other Proactive Services

Sonstiger Proactive	Planung
<ul style="list-style-type: none"> • Proactive Credits: Proaktive Credits sind austauschbare Services, die in Form von Guthaben (Credits) auf Ihrem Arbeitsauftrag dargestellt werden. Sie können diese Credits gegen einen oder mehrere definierte Additional Services eintauschen, wie in diesem Dokument beschrieben und zu den aktuellen Tarifen, die Ihnen Ihr Microsoft-Vertreter nennt. Nach Auswahl des Additional Service ziehen wir den Wert dieses Service von Ihrem Guthabekonto ab, aufgerundet auf die nächste Einheit. 	+

Reactive Services

Reactive Services tragen zur Lösung von Problemen in Ihrer Microsoft-Umgebung bei und werden üblicherweise bei Bedarf eingesetzt. Die folgenden Reactive Services sind auf Anforderung für derzeit unterstützte Microsoft-Produkte und -Onlinedienste enthalten, wenn Ihr Arbeitsauftrag nichts anderes vorsieht. Bitte beachten Sie, dass der gesamte reaktive Support remote erbracht wird.

Tabelle 9 – Arten von Reactive Services

Arten von Reactive Services	Planung
<ul style="list-style-type: none"> Advisory Support: <p>Sie erhalten Unterstützung oder Ratschläge bei der optimalen Einrichtung oder Anwendung bestimmter Microsoft-Technologieelemente.</p> <p>Mit unserem Advisory Support erhalten Sie Ratschläge, Hinweise und Einblicke in bewährte Verfahren für die Nutzung von Microsoft-Technologiekomponenten. Wir helfen Ihnen, häufige Konfigurationsfehler zu vermeiden und die Leistung Ihrer Komponenten und Dienste zu verbessern. Bitte beachten Sie, dass unsere Advisory Services weder Architekturplanung, noch die Entwicklung von Lösungen oder maßgeschneiderte Anpassungen umfassen. Dieser Service wird per E-Mail, Chat oder Telefon mit präskriptiven, wissensbasierten Artikeln angeboten und mit angemessenem Aufwand erbracht.</p> 	<p>✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> Problem Resolution Support: <p>Die Problem Resolution Support Services sind darauf ausgerichtet, Ihnen bei der Behebung bestimmter Probleme, Fehlermeldungen oder Funktionen zu helfen, die bei Microsoft-Produkten nicht wie vorgesehen funktionieren.</p> <p>Um auf diese Services zugreifen zu können, müssen Sie eine Vorfallsanforderung stellen. Sie können einen Vorfall entweder telefonisch oder über das Internet einleiten. Bitte beachten Sie, dass Supportanfragen für Services und Produkte, die nicht durch das entsprechende Online-Supportportal abgedeckt sind, über das Online-Portal der Microsoft Services verwaltet werden und den in Anhang A angegebenen Schweregraden unterliegen.</p> <p>Der Schweregrad des Vorfalls bestimmt die Reaktionsebene innerhalb von Microsoft, die schätzungsweise Dauer bis zur ersten Reaktion sowie Ihre Verantwortlichkeiten. Sie sind dafür verantwortlich, die geschäftlichen Auswirkungen auf Ihr Unternehmen zu kommunizieren, in Absprache mit uns, und Microsoft weist den entsprechenden Schweregrad zu. Solange der Vorfall anhält, können Sie eine Änderung des Schweregrads verlangen, sollten die geschäftlichen Auswirkungen dies erforderlich machen.</p> <p>Mit unserem Advisory Support erhalten Sie Ratschläge, Hinweise und Einblicke in bewährte Verfahren für die Nutzung von Microsoft-Technologiekomponenten. Wir helfen Ihnen, häufige Konfigurationsfehler zu vermeiden und die Leistung Ihrer Komponenten und Dienste zu verbessern. Bitte beachten Sie, dass unsere Advisory Services weder Architekturplanung, noch die Entwicklung von Lösungen oder</p> 	<p>✓</p>

Arten von Reactive Services	Planung
<p>maßgeschneiderte Anpassungen umfassen. Dieser Service wird per E-Mail, Chat oder Telefon mit präskriptiven, wissensbasierten Artikeln angeboten und mit angemessenem Aufwand erbracht.</p> <p>Auf Ihren Wunsch hin können wir mit Drittanbietern von Technologien zusammenarbeiten, um komplexe Probleme mit der Interoperabilität von Produkten verschiedener Hersteller zu lösen. Es liegt jedoch in der Verantwortung des Drittanbieters, sein Produkt zu unterstützen.</p> <p>Der Begriff „First Call Response“ („Erste telefonische Reaktion“) ist definiert als der erste nicht automatisierte Kontakt per Telefon oder E-Mail. Definitionen des Schweregrads und die von Microsoft geschätzte Dauer bis zur ersten Reaktion sind den nachfolgenden Tabellen für die Reaktion bei Vorfällen zu entnehmen.</p> <p>* Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle mit den Schweregraden von Vorfällen, die unter den Reactive Support fallen, in Anhang A</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Reactive Support Management: <p>Im Rahmen unseres Reactive Support Management werden Supportvorfälle überwacht, um eine zeitnahe Lösung und qualitativ hochwertige Supportleistungen zu gewährleisten. Die Success Management Services dienen dem Reactive Support Management aller Supportanfragen.</p> <p>Weitere Informationen zu den Schweregraden von Vorfällen finden Sie in den obigen Tabellen zur Reaktion auf Vorfälle. Für Vorfälle des Schweregrads B und C steht der Service auf Kundenanforderung während der Geschäftszeiten der Microsoft-Ressource für den Service zur Verfügung, die auf Anforderung auch Updates über die Eskalation bereitstellen können. Für Vorfälle des Schweregrads 1 und A wird ein erweiterter Eskalationsprozess eingeleitet und automatisch ausgeführt. Die zugewiesene Microsoft-Ressource, die für das weitere technische Fortschreiten verantwortlich ist, indem sie Ihnen Statusmeldungen und einen Maßnahmenplanung zur Verfügung stellt.</p> <p>Für eine erweiterte Abdeckung außerhalb der Geschäftszeiten können Sie zusätzliche Reactive Support Management-Stunden erwerben.</p> 	✓
<ul style="list-style-type: none"> Root Cause Analysis: <p>Auf Ihren ausdrücklichen Wunsch hin führen wir vor dem Abschluss des Vorfalls eine strukturierte Analyse der möglichen Ursachen eines einzelnen Vorfalls oder einer Reihe von zusammenhängenden Problemen durch. Ihre Aufgabe ist es, mit dem Microsoft-Team zusammenzuarbeiten und diesen Materialien wie z. B. Protokolldateien, Netzwerk-Ablaufverfolgungsprotokolle oder andere Diagnosedaten zur Verfügung zu stellen. Bitte beachten Sie, dass eine Root Cause Analysis nur bei bestimmten Microsoft-Technologien möglich ist und zusätzliche Kosten verursachen kann.</p> 	+

Arten von Reactive Services	Planung
<ul style="list-style-type: none"> Add-on für Reactive Support Management: Sie können zusätzliche Stunden erwerben, um Reactive Support Management zu erhalten. Unsere Ressourcen arbeiten remote und erbringen den Service während der schriftlich vereinbarten Geschäftszeiten in der jeweiligen Zeitzone. Dieser Service wird in englischer Sprache bereitgestellt und kann, sofern verfügbar, in Ihrer gesprochenen Sprache erbracht werden. Bitte beachten Sie, dass dieser Service von der Verfügbarkeit von Microsoft-Ressourcen abhängig ist. 	+

✓ – Im Base Package enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

Success Management Services

Tabelle 10 –Success Management Services

Success Management Services	Planung
<ul style="list-style-type: none"> Success Management Services: Diese Services sind in Ihrer Vereinbarung enthalten, sofern hierin oder in Ihrem Arbeitsauftrag nichts anderes vermerkt ist. Die Success Management Services werden digital oder durch Kundenbetreuer erbracht. Diese Ressourcen arbeiten entweder remote oder vor Ort an Ihrem Standort. <p>* In Anhang B finden Sie weitere Informationen über Success Management Services und deren Ergebnisse.</p>	✓

✓ – Im Base Package enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

2.4 Enhanced Solutions

Neben den als Teil des Base Package oder als Additional Services verfügbaren Leistungen können die folgenden optionalen Enhanced Solutions erworben werden. Enhanced Solutions sind gegen eine zusätzlich Gebühr erhältlich und können ggf. in einem Anhang zu Ihrem Arbeitsauftrag spezifiziert werden.

Table 11 – Arten von Enhanced Solutions

Service	Planung
<ul style="list-style-type: none"> Enhanced Designated Engineering (EDE): Unser maßgeschneiderter Service bietet Kunden mit komplexen Szenarien eine umfassende und fortlaufende technische Unterstützung. Dieses Angebot ist auf Ihre Anforderungen und Ergebnisse zugeschnitten, indem wir Ihnen einen bestimmten Ingenieur zur Verfügung stellen, der sich eingehend mit Ihrer Umgebung oder Lösung befasst und Ihre Geschäftsziele unterstützt, einschließlich, aber nicht 	+

Service	Planung
<p>beschränkt auf die Optimierung des Workloads, die Einführung oder die Supportfähigkeit. Sie können EDE-Services als vordefinierte Angebote oder als Block von kundenspezifischen Stunden erwerben, die Sie für die Bereitstellung von proaktiven Services in einem bestimmten Umfang nutzen können.</p> <p>Beim Erwerb als Stundenblock werden die in Anspruch genommenen und geleisteten EDE-Servicestunden von den dann erworbenen Gesamtstunden abgezogen. Vordefinierte EDE-Angebote sind auf Ihre Umgebung zugeschnitten und einem von Ihnen zu erreichenden Ziel gewidmet. Zu diesen Angeboten gehören die erforderlichen vordefinierten, proaktiven integrierten Services.</p> <p>Die EDE-Services konzentrieren sich auf die folgenden Bereiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aktuelle und künftige Anforderungen an das Unternehmen und die Konfiguration Ihrer IT-Umgebung bezogen auf die Leistungsoptimierung. ○ die Nutzung von Supportleistungen dokumentieren und teilen (wie Überprüfung der Supportfähigkeit, Systemdiagnosen, Workshops und Risikobewertungsprogramme). ○ Unterstützung beim Abgleich Ihrer Aktivitäten gegen geplante und aktuelle Implementierungen von Microsoft-Technologien. ○ Förderung der technischen und operativen Kompetenzen Ihrer IT-Mitarbeiter. ○ Ausarbeitung und Umsetzung von Strategien zur Vorbeugung gegen künftige Störfälle und zur Erhöhung der Systemverfügbarkeit Ihrer von dem Programm erfassten Microsoft-Technologien. ○ Unterstützung bei der Ermittlung der Ursachen wiederkehrender Störfälle und Empfehlungen zur Vermeidung künftiger Störungen bei den betreffenden Microsoft-Technologien.“ <p>Die Zuweisung und Priorisierung der Ressourcen erfolgen nach der von den Parteien im Rahmen der Einführungsbesprechung getroffenen Vereinbarung und werden in Ihrem Service-Lieferplan dokumentiert, unabhängig davon, wie EDE erworben wird. Mehrländerkunden müssen den EDE vor der Planung der Leistungserbringung einem Standort beim Abschluss der Vereinbarung zuweisen.</p> <p>Bitte beachten Sie die folgenden service-spezifischen Voraussetzungen und Einschränkungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Um Ihre EDE-Services zu unterstützen, müssen Sie über eine aktuelle Vereinbarung über Unified Support Services verfügen. 	

Service	Planung
<p>Wenn Ihr Unified Support Services-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet Ihr EDE-Service zum selben Datum.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ EDE Services sind während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar (9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und an Wochenenden). ○ EDE Services unterstützen die von Ihnen ausgewählten und in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführten Microsoft-Produkte und -Technologien. ○ Die EDE-Services werden für einen einzelnen Support-Standort an dem in Ihrem Arbeitsauftrag beschriebenen Support-Standort erbracht. ○ EDE Services werden per Fernzugriff erbracht, sofern nicht im Voraus schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen. <p>• Reaktiv Enhanced Designated Engineering (REDE):</p> <p>Reactive Enhanced Designated Engineering (REDE) ist eine umfassende und fortlaufende technische Unterstützung, die sich auf die beschleunigte Lösung reaktiver Supportvorfälle konzentriert, die auf die von Ihnen ausgewählten und in Ihrem Arbeitsauftrag genannten spezifischen Microsoft-Produkte und Online-Dienste ausgerichtet sind. REDE Services werden von einem designierten Techniker bereitgestellt, der ein tiefes Wissen über Ihre Nutzung von Microsoft-Produkten und Onlinedienste in Ihrer Umgebung aufbauen wird. REDE Servicestunden werden von den Gesamtstunden abgezogen, wenn sie genutzt und erbracht werden.</p> <p>Zu den Schwerpunkten der REDE Services gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Durchführung einer ersten Besprechung, um Prioritäten und Empfehlungen zu besprechen. Die Ergebnisse dieses Meetings werden in Ihrem Service-Delivery-Plan dokumentiert. ○ Beteiligung an der Lösung von Supportvorfälle der Schweregrade 1 und A. ○ Beteiligung an der Lösung anderer schwerwiegender Support-Fälle auf Ihren Wunsch hin. ○ Zusammenarbeit mit Ihren Ressourcen für das Success und Service Delivery Management und das Reactive Support Management sowie mit allen anderen Microsoft-Ressourcen, die an Ihren Aktivitäten im Zusammenhang mit Supportvorfällen beteiligt sind, um eine effiziente und effektive 	

Service	Planung
<p>Lösung von reaktiven Supportvorfällen und die Planung für die Vermeidung künftiger Vorfälle zu ermöglichen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>Reactive Services</p> <p>Unsere Ingenieure erarbeiten und vertiefen fundierte Kenntnisse über die Nutzung unserer Produkte und Online-Dienste in Ihrer Umgebung. Sie lassen dieses Wissen in ihre Aktivitäten zur Lösung von Supportfällen einfließen.</p> <p>Unsere Ingenieure stellen dem technischen Support von Microsoft Informationen über die Nutzung unserer Produkte und Online-Dienste in Ihrer Umgebung zur Verfügung. Sie stellen ferner ihr erweitertes Fachwissen zur Fehlerbehebung und Debugging, um eine schnelle Lösung von Supportvorfällen zu ermöglichen. Sofern für die betroffenen Microsoft-Produkte und Onlinedienste verfügbar, führen unsere Ingenieure eine Analyse der Grundursache von Vorfällen mit kritischen Auswirkungen auf das Geschäft durch und geben Empfehlungen darüber ab, wie ähnliche Probleme zukünftig gemildert werden können. Darüber hinaus kann der REDE-Techniker bei Bedarf zusätzliche technische Ressourcen einbringen.</p> <p>Proactive Services</p> <p>Unsere Ingenieure dokumentieren Empfehlungen für den Einsatz proaktiver Support-Services (z. B. Supportability Reviews, Health Checks, Workshops und Risikobewertungsprogramme) und geben diese weiter, um Möglichkeiten zur Verbesserung der Betriebszeit und zur Minimierung von Unterbrechungen kritischer Geschäftsfunktionen zu ermitteln. Auf Ihre Anfrage hin kann der REDE-Techniker vereinbarte proaktive Dienstleistungen erbringen.“</p> <p>Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen</p> <p>Um REDE-Services in Anspruch nehmen zu können, müssen Sie einen Vertrag für Unified Support abschließen und aufrechterhalten. Wenn Ihr Unified Support Services-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet Ihr REDE-Service zum selben Datum. Der REDE-Techniker wird zusätzlich zur technischen Lösungsressource von Microsoft zugewiesen, die für die Lösung von Support-Vorfällen verantwortlich ist.</p> <p>REDE Services sind während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar (9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und an Wochenenden). Diese Services werden an dem/den angegebenen Support-Standort(en) bereitgestellt, an dem/denen diese Services gemäß der Angabe in Ihrem Arbeitsauftrag erworben werden. REDE Services werden per Fernzugriff erbracht, sofern nicht im Voraus schriftlich etwas anderes vereinbart</p> 	

Service	Planung
<p>wurde. Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.</p> <p>Bitte beachten Sie: Die REDE Services ändern nicht die Reaktionszeiten für reaktive Supportvorfälle, die über andere Microsoft-Supportangebote gelten, auf die Sie Anspruch haben.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ihre Verantwortlichkeiten <p>Damit Sie die Vorteile Ihrer REDE-Services optimal nutzen können, müssen Sie die folgenden Pflichten erfüllen. Die Nichteinhaltung dieser Verantwortlichkeiten kann zu Verzögerungen von Services führen oder unsere Fähigkeit, Dienstleistungen zu erbringen, beeinträchtigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sie werden dem REDE-Techniker bei Bedarf Orientierung, Schulung, Dokumentation und andere Kommunikationen zur Verfügung stellen, um ein tiefgreifendes Wissen über Ihre Nutzung unserer Produkte und Onlinedienste in Ihrer Umgebung zu vermitteln. ○ Sie initiieren Supportvorfallanfragen und beteiligen sich aktiv mit uns an der Diagnose und Lösung von Supportvorfalls. ○ Sie fungieren als Administrator Ihrer Umgebung. ○ Sie stellen auf Anfrage Informationen zur Fehlerbehebung bereit (z. B. Debug- und Trace-Protokolldateien). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Unified Enhanced Response: <p>Unified Enhanced Response (UER) bietet beschleunigten reaktiven Support für die Microsoft-Produkte und Cloud-Services des Kunden mit schnellerer Weiterleitung für alle kritischen Situationen (Critical Sits“). Microsoft weist dem Kunden Ressourcen aus dem Enhanced Incident Management Team zu, die für ein erweitertes Reactive Incident Management vorgesehen sind. Kunden können Unified Enhanced Response zusätzlich zu ihrem Unified Enterprise Basis-Supportvertrag erwerben oder es zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Laufzeit eines aktiven Unified Enterprise Basis-Supportvertrags hinzufügen.</p> <p>Um UER-Support für die Microsoft-Produkte und Cloud-Dienste des Kunden zu erhalten, muss der Kunde einen Vorfall telefonisch oder über das Internet einreichen. Wenn der Kunde einen Vorfall mit dem Schweregrad 1 oder A eröffnet, werden die Supportanfragen des Kunden zur Problemlösung automatisch mit der erweiterten Reaktionszeit weitergeleitet und das</p> 	+

Service	Planung
<p>Enhanced Incident Management Team wird automatisch für das Incident Management eingesetzt</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Enhanced Incident Management: <p>Der Service „Enhanced Incident Management“ steht rund um die Uhr für alle Supportanfragen zu Problemen des Schweregrads 1 oder des Schweregrads A zur Verfügung. Den Kunden wird ein ausgewiesener Ressourcenpool mit Kenntnissen der Geschäftsziele und der Umgebung des Kunden zugewiesen. Diese Ressourcen werden zusätzlich zu den technischen Lösungsressourcen zugewiesen und sind für die Überwachung aller kritischen Supportvorfälle verantwortlich, um eine zeitnahe Lösung und eine hohe Qualität der Supportleistungen zu gewährleisten. Das dem Kunden zugewiesene Enhanced Incident Management-Team kann direkt per E-Mail rund um die Uhr erreicht werden und stellt den kontinuierlichen technischen Fortschritt sicher, indem es dem Kunden regelmäßig Status- und Eskalationsaktualisierungen sowie einen Aktionsplan zur Verfügung stellt.</p> <p>Bei jedem Vorfall des Schweregrads 1 führt ein Mitglied des Enhanced Incident Management-Teams eine Überprüfung der Vorfallsbehandlung mit dem Kunden, dem Customer Success Account Manager und anderen Mitgliedern des Kundenteams durch, mit dem Ziel, das Unternehmen des Kunden zu stärken und zukünftige Ausfälle und Probleme zu vermeiden. Während des Treffens wird das Mitglied des Enhanced Incident Management-Teams einen Überblick über die Incident Response geben, einschließlich der Erfolge und verbesserungswürdigen Bereiche. Das Mitglied des Enhanced Incident Management-Teams arbeitet mit dem Customer Success Account Manager (CSAM) des Kunden an Empfehlungen für Abhilfemaßnahmen, um zukünftige Fälle proaktiv zu reduzieren und die Stabilität und Resilienz der Kundenlösung zu stärken.</p> <p>Eine Root Cause Analysis (RCA) ist bei bestimmten Microsoft-Technologien möglich, kann aber zusätzliche Kosten verursachen. Eine RCA ist nicht in der Unified Enhanced Response enthalten, kann aber von den CSAM- oder Enhanced Incident Management-Teammitgliedern des Kunden während des Vorfalls angefordert werden. Ein Mitglied des Enhanced Incident Management-Teams wird den Kunden während des Vorfalls darüber informieren, ob eine RCA für die betroffene Microsoft-Technologie verfügbar ist und ob für die Durchführung der RCA zusätzliche Kosten anfallen. Das Mitglied des Enhanced Incident Management-Teams arbeitet mit dem CSAM des Kunden zusammen, um eine RCA zu initiieren,</p>	

Service	Planung
<p>wenn diese verfügbar ist und vom Kunden vor dem Abschluss des Vorfalls ausdrücklich gewünscht wird. Der Kunde arbeitet mit dem Microsoft-Team zusammen und stellt diesem Materialien wie z. B. Protokolldateien, Netzwerk-Ablaufverfolgungsprotokolle oder andere Diagnosedaten zur Verfügung, die zur Durchführung der RCA benötigt werden.</p> <p>Um sicherzustellen, dass das Enhanced Incident Management-Team des Kunden über grundlegende Kenntnisse der Ziele und der Umgebung des Kunden verfügt, muss der Kunde auf Anfrage Unterlagen zur Verfügung stellen und in den ersten 60 Tagen der Laufzeit der Vereinbarung an Onboarding-Aktivitäten teilnehmen.</p> <p>Bitte beachten Sie, dass diese Ressourcen remote arbeiten. Der Enhanced Incident Management-Service wird auf Englisch, Chinesisch und Japanisch bereitgestellt. In diesem Angebot ist keine Bereitstellung von Enhanced Incident Management-Services durch regional begrenzte, für die Staatsbürgerschaft erforderliche oder freigegebene Lieferressourcen möglich.</p> <p>Reactive Services von UER tragen zur Lösung von Problemen in der Microsoft-Umgebung des Kunden bei und werden üblicherweise bei Bedarf eingesetzt. Die bereitgestellten Reactive Services sind auf Anforderung für derzeit unterstützte Microsoft-Produkte und -Onlinedienste enthalten, wenn der Arbeitsauftrag des Kunden nichts anderes vorsieht. Der gesamte reaktive Support wird aus der Ferne bereitgestellt.</p> <p>Zusätzlich zu den reaktiven Services nach Bedarf ist eine bestimmte Anzahl von Stunden für Reactive Support Management und Service Delivery Management enthalten, die Ihr Enhanced Incident Management Team und CSAM für Onboarding-Aktivitäten, vierteljährliche Treffen mit dem Enhanced Incident Management Team-Mitglied und Sev 1 Post-Incident-Reviews nutzen können. Zusätzliche oder häufigere Meetings sind auf Anfrage und mit vorheriger Microsoft-Vereinbarung verfügbar, wenn Ressourcen verfügbar sind, wenn Sie sich entscheiden, zusätzliche Stunden zu kaufen, die über die enthaltenen hinausgehen, um zusätzliches Reactive Support Management und Service Delivery Management durch das Enhanced Incident Management-Team des Kunden und den Customer Success Account Manager bereitzustellen</p> <p>UER muss nur für den Standort im Gastland erworben werden, wenn der Kunde eine länderübergreifende Unified-Vereinbarung hat. Als reaktive erweiterte Lösung können alle UER-Services remote an anderen Standorten als dem Host-Standort und auch dort erbracht werden. Die darin enthaltenen Success- und Service</p>	

Service	Planung
<p>Delivery Management-Stunden werden vom Host zugewiesen und vom Customer Success Account Manager des Hosts verwaltet.</p> <p>* Informationen hierzu finden Sie in der Tabelle der Schweregrade von Unified Enhanced Response Vorfällen in Anhang A.</p>	
<p>• Rapid Response:</p> <p>Rapid Response bietet einen schnelleren reaktiven Support für die Microsoft Azure-Komponenten des Kunden durch Weiterleitung von Supportvorfällen an Technikexperten und ggf. Schaffung einer Einbindung in die Cloud Service-Betriebsteams. Um Rapid Response Services für die Microsoft Azure-Komponenten des Kunden zu erhalten, muss der Kunde einen Vorfall über das entsprechende Cloud-Service-Portal einreichen. Die Anfragen des Kunden zum Problem Resolution Support werden direkt an Rapid Response-Support-Techniker mit Fachkenntnissen im Bereich Clouddienste weitergeleitet. Auch wenn gewisse Vorfälle Ressourcen von Mitarbeitern des Standardproduktsupports erfordern können, behält das Rapid Response-Team zu jeder Zeit die Hauptverantwortung über die Vorfälle bei. Die Reaktionszeiten für den Problem Resolution Support für die Azure-Komponenten des Kunden entnehmen Sie bitte der folgenden Tabelle. Diese Zeiten ersetzen die erwarteten Reaktionszeiten des Supports im Rahmen des Base Package. Azure Rapid Response deckt Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Universal Print, Testbasis für M365 oder Microsoft Mesh nicht ab.</p> <p>Der Kauf von Rapid Response ist abhängig von der Verfügbarkeit der Ressourcen. Bitte erkundigen Sie sich beim Customer Success Account Manager des Kunden nach der Verfügbarkeit.</p> <p>* Informationen finden Sie in der Tabelle der Schweregrade von Rapid Response-Ereignissen in Anhang A</p>	+
<p>• Microsoft Azure Event Management (AEM)</p> <p>Microsoft Azure Event Management (AEM) bietet erweiterte Unterstützung für Kunden während ihrer kritischen, geplanten Geschäftsereignisse. Das AEM-Team bietet proaktive und reaktive Unterstützung, um einen reibungslosen Ablauf Ihres Events zu gewährleisten.</p> <p>Im Rahmen der Aktivitäten im Vorfeld des Ereignisses macht sich AEM mit Ihrer Lösung vertraut, identifiziert mögliche Probleme und Risiken, die die Betriebszeit und Stabilität beeinträchtigen, und führt Kapazitäts- und Ausfallsicherheitsprüfungen auf der Azure-Plattform durch. AEM wird die Lösung des Kunden während des Bewertungszeitraums vor dem Ereignis bewerten und dem Kunden die identifizierten Risiken schriftlich</p>	+

Service	Planung
<p>mitteilen. Während der Dauer des Ereignisses steht das AEM-Team rund um die Uhr zur Verfügung, um Unterstützung zu leisten.</p> <p>Wir betrachten ein kritisches Geschäftsereignis als eine vom Kunden erwartete Aktivität zu einem bestimmten Zeitpunkt, die ein großes Risiko oder eine große Auswirkung für den Kunden darstellt. Solche Ereignisse erfordern ein höheres Maß an Serviceverfügbarkeit und Leistung. Beispiele für solche Ereignisse sind die vorhersehbare hohe Auslastung einer bestehenden Lösung, die Bereitstellung einer neuen Funktion für eine bestehende Azure-Lösung, die Bereitstellung einer neuen Lösung für Azure und die Migration von einem On-Prem- oder einem anderen Cloud-Anbieter nach Azure.</p> <p>AEM unterstützt kritische Geschäftsereignisse des Kunden, die zentrale Microsoft Azure Services nutzen. Eine Azure-Lösung ist definiert als eine Reihe von Azure-Abonnements mit konsistenten Konfigurationsmustern und direkten Abhängigkeiten zwischen den Services, die alle ein einziges Geschäftsziel verfolgen. Jedes Ereignis deckt eine einzelne Azure-Lösung für einen Kunden ab. Die Azure-Lösungen werden im Vorfeld des Ereignisses festgelegt. Wenn das kundenkritische Geschäftsereignis mehr als eine Azure-Lösung umfasst, müssen möglicherweise zusätzliche Ereignisse erworben werden. AEM behält sich das Recht vor, die Komplexität und den Umfang der Arbeitslasten, die die Umgebung eines Kunden ausmachen, zu bewerten, um einen maßgeschneiderten Ansatz für Support und Bewertung zu gewährleisten.</p> <p>Für kritische Geschäftsereignisse können bis zu fünf (5) aufeinanderfolgende Kalendertage abgedeckt werden. Wenn der erwartete Bedarf länger als fünf (5) aufeinanderfolgende Kalendertage ist, können Kunden so viele kritische Geschäftsereignisse erwerben, dass sie nacheinander ablaufen und die gesamte Dauer des Ereignisses abdecken.</p> <p>Azure Event Management (AEM) ist abhängig von der Verfügbarkeit von Ressourcen. Support wird nur für kritische Geschäftsereignisse geleistet, die im Voraus geplant und mindestens 6 Kalenderwochen vor Beginn des Ereignisses schriftlich bestätigt wurden, es sei denn, Microsoft stimmt dem zu. Microsoft kann nach eigenem Ermessen den Umfang der Bewertung vor der Veranstaltung reduzieren, wenn es sich entscheidet, eine Veranstaltung mit weniger Vorlauf zu akzeptieren. AEM kann gekündigt werden, wenn der Kunde während der gesamten AEM-Servicebereitstellung nicht in der Lage ist, angemessene Ressourcen oder Antworten bereitzustellen. Bitte wenden Sie sich für verfügbaren Details an Ihren Customer Success Account Manager.</p> <p>AEM ist nur für Kunden verfügbar, die Lösungen in Azure Public Cloud haben. AEM ist nicht für Kunden verfügbar, die über Azure Government- oder Sovereign Cloud-Umgebungen verfügen. AEM-Support erfüllt keine</p>	

Service	Planung
<p>speziellen, eingeschränkten Zugangsvoraussetzungen, um nur Bürgern eines Citizen Alliance Support-Landes oder in einem solchen Land ansässigen Personen Support zu bieten. Die AEM-Bereitstellung ist nur in englischer Sprache verfügbar und bietet keinen Support-Service in der jeweiligen Landessprache.</p> <p>* Informationen hierzu finden Sie in der Tabelle der Schweregrade von Azure Event Management-Vorfällen in Anhang A</p>	
<ul style="list-style-type: none"> O365 Engineering Direct: <p>Bietet erweiterte Unterstützung für die Kern-Workloads Ihres Microsoft Office 365-Produktions-Tenants oder Ihrer Tenants. Dieser Service beinhaltet einen priorisierten Zugriff auf das Ingenieur-Team für Office 365.</p> <p>Der Service ist für den oder die aufgelisteten Mandanten gegen eine zusätzliche Gebühr verfügbar und wird in einer Anlage definiert, auf die im Arbeitsauftrag des Kunden verwiesen wird.</p> 	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> Developer Support: <p>Developer Support bietet Entwicklern des Kunden, die auf der Microsoft-Plattform Anwendungen erstellen, bereitstellen und für diese Support leisten, tiefgreifenden Support während des gesamten Lebenszyklus der Anwendungsentwicklung auf der Grundlage umfassender Cloud- und Produktkenntnisse.</p> <p>Der Service bietet umfassende Unterstützung und hilft Kunden dabei, ihre digitale Innovation, die Cloudeinführung und die Vorbereitung der Entwickler zu beschleunigen. Die bereitgestellten Hilfestellungen tragen dazu bei, die Geschwindigkeit der Entwickler zu erhöhen und DevSecOps-Praktiken mit den neuesten Tools und Techniken zu optimieren, Anwendungen zu modernisieren, um die Effizienz zu steigern und das Geschäftspotenzial zu erhöhen, und Entwicklerteams während ihrer gesamten Reise zur Cloud-Einführung mit einem umfassenden Erfolgsplan zu unterstützen.</p> <p>Der Developer Support ist gegen eine zusätzliche Gebühr verfügbar.</p> 	<p style="text-align: center;">+1</p>
<ul style="list-style-type: none"> GitHub Engineering Direct: <p>Bietet Kunden vorrangigen Zugriff auf ein bestimmtes GitHub-Supportteam und einen benannten GitHub Customer Reliability Engineer (CRE). Darüber hinaus umfasst der Service vierteljährliche Überprüfungen, die proaktive Beratung auf der Grundlage von Zustands-Checks und Ticketanalysen bieten.</p> 	<p style="text-align: center;">+</p>
<ul style="list-style-type: none"> Support for Mission Critical: 	<p style="text-align: center;">+</p>

Service	Planung
<p>Bietet ein ein höheres Maß an Support für definierte Microsoft-Produkte und Online-Dienste, die Teil Ihrer unternehmenskritischen Lösung sind, wie in Ihrem Arbeitsauftrag angegeben. Der Service bietet ein maßgeschneidertes Programm von Unterstützungsleistungen, ist gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und wird in einer Anlage definiert, auf die in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.</p> <p>Um Ihre SfMC-Dienste zu unterstützen, müssen Sie über eine laufende Vereinbarung für Unified Support Services verfügen. Wenn Ihre Microsoft Unified Support Services-Vereinbarung abläuft oder gekündigt wird, endet Ihr SfMC-Service zum selben Datum.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Azure Engineering Direct (AED): <p>Übersicht und Deckungsumfang</p> <p>Azure Engineering Direct (AED) bietet erweiterten Support für die Microsoft Azure-Produktionsumgebung des Kunden, der einen priorisierten Zugang direkt zum Azure Services-Entwicklungsteam umfasst.</p> <p>Das Ziel von AED ist es, Amortisierungszeit des Kunden für registrierte Azure-Services zu beschleunigen, indem das AED-Team über starke technische Fähigkeiten verfügt, über fundierte Kenntnisse des Kunden verfügt und in der Lage ist, die zentrale Azure-Entwicklungsorganisation einzubinden. Dies ermöglicht es AED, sich innerhalb der Technik für den Kunden einzusetzen und ihm ein maßgeschneidertes Erlebnis zu bieten, um seine technischen Geschäftsanforderungen besser zu erfüllen.</p> <p>Dieser erweiterte Support Service Microsoft steht nur für alle für gültig lizenzierten, kommerziell veröffentlichten und allgemein verfügbaren Microsoft Azure-Produkte und Cloud-Service-Abonnements des Kunden zur Verfügung, die in Anhang A des Arbeitsauftrags aufgeführt sind und vom Kunden oder einem verbundenen Unternehmen des Kunden erworben wurden: i) im Rahmen der Lizenzeintragungen und -vereinbarungen, wie in Anhang A angegeben; und ii) während der Laufzeit dieses Arbeitsauftrags. Solche Produkte und Abonnements schließen diejenigen aus, die von einer Partei gekauft wurden, die zum Zeitpunkt des Beginns des Supports nicht verbundenes Unternehmen des Kunden ist, im Folgenden als „registrierte Abonnements“ bezeichnet.</p> <p>Die Microsoft Unified-Gebühren für diesen erweiterten Support Service basieren auf einer gestaffelten Tarifstruktur zusammen mit dem Gesamtwert jedes Jahres für die gültig lizenzierten, kommerziell freigegebenen und allgemein verfügbaren Microsoft Azure-Produkte des Kunden, und Azure Cloud Services-Abonnements, wie in Anhang A des Arbeitsauftrags angegeben (zusammen die „geschätzten Produktausgaben“), um die Microsoft Unified Azure Engineering Direct-Gebühren des Kunden für die</p>	<p style="text-align: center;">+</p>

Service	Planung
<p>Supportlaufzeit zu berechnen, wie im Arbeitsauftrag des Kunden beschrieben.</p> <p>Wenn die geschätzten Produktausgaben eines Kunden zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses 60.000.000 USD (sechzig Millionen Dollar) oder mehr betragen oder wenn der Kunde sich dafür entscheidet, den im Arbeitsauftrag angegebenen Grundpreis für erweiterte Features zu zahlen, hat der Kunde während der gesamten Laufzeit der Vereinbarung Anspruch auf alle Funktionen, die in den Abschnitten „Features für alle AED-Kunden“ und „Erweiterte Features“ aufgeführt sind, im Folgenden als „Kunden mit erweiterten Features“ bezeichnet. Alle anderen Kunden haben nur Anspruch auf die Features, die im Abschnitt „Features für alle AED Kunden“ aufgeführt sind</p> <p>Onboarding und Produkte im Geltungsbereich</p> <p>AED wird mit dem Kunden während der ersten sechzig (60) Tage des Arbeitsauftrags zusammenarbeiten, um die registrierten Abonnements des Kunden aufzunehmen. Die Aktivitäten während der ersten sechzig Tage beschränken sich auf das Onboarding und die Erkundung, um Wissen über die geschäftlichen und technischen Anforderungen des Kunden aufzubauen. Damit das AED-Team dieses Wissen über die Ziele, das Geschäft, die Projekte und die Umgebung des Kunden aufbauen kann, muss der Kunde auf Anfrage Unterlagen zur Verfügung stellen und in den ersten sechzig (60) Tagen der Vertragslaufzeit an Onboarding-Aktivitäten teilnehmen.</p> <p>Zu den Technologien, die für diesen erweiterten Support-Service nicht in Frage kommen gehören unter anderem US Gov Clouds, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services oder Abrechnungsabonnement-Management, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh oder Universal Print.</p> <p>Reaktive Szenarien</p> <p>Für reaktive Szenarien sollten Anfragen über einen Support-Fall eingeleitet werden, wobei der Problemlösungs-Support („PRS“) verwendet wird, wie in der Servicebeschreibung angegeben, auf die im Arbeitsauftrag des Kunden verwiesen wird. Bitte beachten Sie, dass die erwarteten Standard-Antwortzeiten gelten. Support-Fälle werden an spezialisierte Teams weitergeleitet, die bei Bedarf zusätzliche Unterstützung leisten.</p> <p>AED hält sich an die Definitionen für den Schweregrad des Vorfalls, die geschätzten ersten Reaktionszeiten und die Anforderungen für die Übermittlung, die im Arbeitsauftrag des Kunden aufgeführt sind. Die erste Reaktion auf Azure-Vorfälle erfolgt durch die Azure Rapid Response Support Engineers, wie in der Servicebeschreibung im Arbeitsauftrag des</p>	

Service	Planung
<p>Kunden angegeben. Diese Support-Techniker beurteilen und bestimmen, ob zusätzliche technische Ressourcen benötigt werden, um einen Vorfall zu beheben, der ausschließlich die registrierten Abonnements des Kunden betrifft.</p> <p>Diese Support-Techniker beurteilen und bestimmen, ob zusätzliche technische Ressourcen benötigt werden, um einen Vorfall zu beheben, der ausschließlich die registrierten Abonnements des Kunden betrifft. Falls erforderlich, eskalieren sie an AED und beauftragen bei Bedarf weitere geeignete Service-Engineering-Teams innerhalb der Produktgruppe mit der sofortigen Unterstützung des Vorfalls.</p> <p>Features für alle AED-Kunden:</p> <p>Direkte Engineering-Schnittstelle: Das Ziel dieser Services ist es, dringende Kundenbedürfnisse mit der Technik zu besprechen und zu unterstützen, um Reparaturen zu priorisieren und die Einführung zu beschleunigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Befürworten Sie Azure Engineering.</u> AED arbeitet mit dem Cloud-Betriebsteam des Kunden zusammen, um positive Ergebnisse bei Projekten im Rahmen der registrierten Abonnements zu erzielen, und zwar auf der Grundlage eines Verständnisses ihres Fußabdrucks auf Azure, um Kunden von Blockaden zu befreien und die Zeit bis zur Schadensbegrenzung zu verkürzen. ○ <u>Von der Technik geleitetes Krisenmanagement.</u> Wenn die Azure Rapid Response-Supporttechniker einen Vorfall an AED eskaliert haben, arbeitet AED mit den Azure-Serviceteams zusammen, um eine schnellere Einbindung von fachlichem Ansprechpartnern und eine aktuelle Krisenkommunikation und -verwaltung zu ermöglichen und eine Verfügbarkeit rund um die Uhr zu bieten, um die Zeit bis zur Schadensbehebung zu verkürzen. Azure Rapid Response Support-Techniker können Vorfälle an AED eskalieren, die in den Geltungsbereich der Azure Rapid Response Vereinbarung fallen. ○ <u>Orchestrieren Sie die Problemverwaltung.</u> AED wird mit den Kunden- und Azure-Serviceteams zusammenarbeiten, um eine Wiederholung kritischer Kundenvorfälle durch gezielte Reparaturelemente zu verhindern, die die Resilienz der Infrastruktur eines Kunden und die Stabilität der Azure-Plattform verbessern, mit dem Ziel einer Closed-Loop-Erfahrung. AED erweitert den Root Cause Analysis (RCA)-Service (nachfolgend auch: Grundursachenanalyse) der in der Servicebeschreibung 	

Service	Planung
<p>beschrieben ist, auf die im Arbeitsauftrag des Kunden verwiesen wird. Auf ausdrücklichen Wunsch und vor Ablauf von sieben (7) Kalendertagen nach Abschluss des Vorfalls führt AED eine strukturierte Analyse der potenziellen Ursachen eines einzelnen Vorfalls oder einer Reihe zusammenhängender Probleme durch, die sich auf die Produkte und Cloud-Abonnements des Kunden beschränken und keine Auswirkungen auf andere Kunden haben. Die Aufgabe des Kunden ist es, mit dem Microsoft-Team zusammenzuarbeiten und diesem Materialien wie z. B. Protokolldateien, Netzwerk-Ablaufverfolgungsprotokolle oder andere Diagnosedaten zur Verfügung zu stellen. RCAs sind nur auf Anfrage über den vom Kunden abgestimmten AED-Ingenieur für produktionsbeeinflussende Vorfälle verfügbar. RCAs werden innerhalb von zehn (10) Werktagen nach der Anfrage oder der Vorfalldminderung bereitgestellt, je nachdem, was später eintritt.</p> <p>Beschleunigung der Unternehmensergebnisse: Diese Aktivitäten fördern die Geschäftsziele der Kunden im gesamten Azure-Ökosystem, um die Wertrealisierung der Kunden mit dem Ziel der Verbesserung der Kapitalrendite (ROI) zu beschleunigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Proaktive Bereitstellung von Serviceverbesserungsplänen.</u> AED wird mit dem Kunden zusammenarbeiten, um die aktuellen Herausforderungen des Kunden durch die Analyse neuer Trends in Zusammenarbeit mit den Azure-Serviceteams zu bewältigen. Diese Analyse kann sich auf eine Vielzahl von Bereichen konzentrieren, z. B. auf die Ausfallsicherheit, Sicherheit, Leistung oder Kostenoptimierung der Kundenlösung, und kann zu Empfehlungen für den Kunden führen, die dieser umsetzen kann. Dazu können auch Aktivitäten wie Vorfallsübungen, Risikominderung der Infrastruktur und Unterstützung bei Tests vor der Produktion gehören, soweit dies für den Schwerpunkt der Analyse angemessen ist. Zwei (2) Service Improvement Plans (SIP) können innerhalb eines Zeitraums von zwölf Monaten angefordert werden. ○ <u>Unterstützung für kritische Kundenprojekte.</u> AED wird mit anderen kundenorientierten Microsoft-Rollen und Azure-Engineering-Teams zusammenarbeiten, um die Wertrealisierung für alle IDs der registrierten Abonnements zu beschleunigen und sicherzustellen, dass die kritischen Projekte des Kunden wie geplant gestartet werden, indem sie daran arbeiten, die Zeit bis zur Beauftragung geeigneter fachlicher Azure-Ansprechpartner zu minimieren, wenn möglich Engineering-Blocker zu entfernen und die Zeit bis zur Minderung von eskalierten Vorfällen zu reduzieren. 	

Service	Planung
<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Fördern Sie umsetzbare Erkenntnisse und vertiefen Sie das Kundenwissen und die Expertise in Azure Delivery Teams.</u> Für alle registrierten Abonnements wird AED die Azure-Support-Teams über die geschäftlichen und technischen Anforderungen des Kunden informieren, um eine maßgeschneiderte Erfahrung zu ermöglichen, mit dem Ziel, die geschäftlichen Anforderungen zu erfüllen, eine schnellere Entschärfung von Vorfällen zu erreichen und die allgemeine Azure-Supporterfahrung des Kunden zu verbessern. ○ <u>Kunden-Eingabehinweise.</u> Microsoft bietet verschiedene Kommunikationskanäle an, über die das Unternehmen des Kunden Beiträge zur Entwicklung von Azure-Funktionen und -Diensten einreichen kann. Die erhaltenen Informationen werden direkt an die Leitung des Service Engineering bei Microsoft weitergeleitet. Das Azure-Customer Experience (CXP) Team koordiniert die Möglichkeiten zur Bereitstellung von Informationen/Eingaben. Nach der Aktivierung des AED-Service wird das CXP-Team über den zugewiesenen Customer Success Account Manager einen Dialog mit der Organisation des Kunden aufbauen, um Kommunikationskanäle einzurichten. <p>Erweiterte Funktionen: Diese Funktionen sind auf Kunden mit erweiterten Features wie oben definiert beschränkt. Nur Kunden, die diese Definition erfüllen und im Arbeitsauftrag des Kunden als solche angegeben sind, sind berechtigt, diese Features ebenfalls zu erhalten.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Plattform-Überwachung:</u> AED nutzt Wissen über den Azure-Fußabdruck und die interne Telemetrie des Kunden aus mehr als 20 Azure-Diensten, um Monitore mit spezifischen Schwellenwerten in Bezug auf Kapazität, Leistung (wie Latenz), Konnektivität (wie Autorisierungsfehler) oder Verfügbarkeit zu konfigurieren. Einige Azure-Services können ausgeschlossen werden; der Kunde kann während des Onboardings eine Liste der abgedeckten Services von seinem Customer Success Account Manager (CSAM) oder dem AED-Team anfordern. AED deckt bis zu sieben (7) gemeinsam vereinbarte „Überwachungsszenarien“ ab, die als eine Reihe von Azure-Ressourcen definiert sind, die eine bestimmte Aktion vorantreiben. Monitore und festgelegte Schwellenwerte nutzen die vertrauliche Telemetrie von Microsoft Azure und werden dem Kunden nicht mitgeteilt oder zugänglich gemacht. Diese Szenarien werden während 	

Service	Planung
<p>des sechzig-tägigen AED-Onboarding-Zeitraums definiert. Der Kunde muss vollständig am Definitionsprozess teilnehmen und alle angeforderten Materialien zur Verfügung stellen. Die Monitore sind innerhalb von 30 Tagen nach Ende des Onboarding-Zeitraums für Tests bereit. Sobald die Tests der Monitore abgeschlossen sind und Microsoft dem Kunden mitteilt, dass die Monitore live sind, bietet AED eine „Rund-um-die-Uhr“-Abdeckung, um alle Monitore zu reagieren und zu triagieren, die basierend auf dem von Microsoft festgelegten Schwellenwert durch die oben definierte, enthaltene Funktion „Engineering-geleitetes Krisenmanagement“ (Engineering-led Crisis Management) ausgelöst werden. Wenn der Kunde keinen Support-Fall erstellt hat, indem er Problem Resolution Support („PRS“) verwendet, wie in der Servicebeschreibung angegeben, auf die im Arbeitsauftrag des Kunden für das identifizierte Problem verwiesen wird, wird das AED-Team den Kunden bitten, einen Support-Fall zu erstellen, um die Bemühungen zur Minderung zu erleichtern.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Handhabung von Plattformausfällen:</u> Während eines von Azure deklarierten Ausfalls, definiert als ein Ausfall, der mehrere Kunden betrifft und im Azure-Portal als Ausfall deklariert wird, wird AED maßgeschneiderte Kommunikationen an vorab identifizierte Kundenkontakte bereitstellen, um sie über die Situation auf dem Laufenden zu halten und Details darüber bereitzustellen, wie sich der Ausfall auf sie auswirken kann, sobald sie verfügbar werden. Auf Wunsch des Kunden wird AED mit dem Kunden an Selbstschutzmaßnahmen arbeiten, wie z. B. dem Ausfall in eine andere Verfügbarkeitszone, falls angemessen. ○ <u>Global Know-Me-Support für das technische Krisenmanagement:</u> Erweiterte globale, kundenorientierte Abdeckung für die im obigen Abschnitt definierte Funktion „Engineering Crisis Management“ wird bereitgestellt um ein maßgeschneidertes und konsistentes Erlebnis außerhalb der Hauptgeschäftszeiten zu ermöglichen. Diese verbesserte Erfahrung kann gegebenenfalls auf andere Funktionen erweitert werden. „Know-me“ ist definiert als Wissen über den Geschäftskontext und die Umgebung des Kunden mit dem Ziel, die Behebung von Störungen zu beschleunigen und die allgemeine Erfahrung des Kunden mit dem Azure-Support zu verbessern. <p>Voraussetzungen und Annahmen</p> <p>Zusätzlich zu den Voraussetzungen und Annahmen, die im Arbeitsauftrag des Kunden beschrieben sind, basiert die Microsoft-Erbringung von</p>	

Service	Planung
<p>Dienstleistungen, wie in diesem Anhang beschrieben, auf den folgenden Voraussetzungen und Annahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Erbringung der AED-Services durch Microsoft hängt von der Kooperation des Kunden, der aktiven Teilnahme und der zeitnahen Erfüllung der zugewiesenen Verantwortlichkeiten ab. ○ Der Kunde unterhält während der gesamten Laufzeit dieser Vereinbarung einen aktiven Microsoft Enterprise Support Service Plan und einen Azure Rapid Response Vertrag. <p>Servicefeatures und -erbringung</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Alle Funktionen sind nur in englischer Sprache verfügbar. ○ Die Lieferung erfolgt per Remote-Zugriff, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde. Soweit Besuche vor Ort einvernehmlich vereinbart und nicht im voraus bezahlt wurden, wird Microsoft dem Kunden angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen. <p>Serviceeinschränkungen und -ausschlüsse</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wenn ein Vorfall nicht isoliert das Unternehmen des Kunden betrifft und sich auf die Azure-Umgebung eines größeren Teils mehrerer Mandanten auswirkt, können die Service Engineering-Ressourcen die Dienstwiederherstellung nicht priorisieren. ○ Die AED-Abdeckung erstreckt sich nicht auf Technologien vor Ort, Benutzergeräte, Microsoft-Clientsoftware oder Identitäts- und Authentifizierungstechnologien. <p>Service-Compliance und -Geltungsbereich</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Das Recht des Kunden, AED-Services wie in dieser Anlage beschrieben zu erhalten, unterliegt der Einhaltung der Bestimmungen in dem Arbeitsauftrag und in dieser Anlage. ○ AED-Services sollen die Nutzung der angemeldeten Abonnements durch den Kunden unterstützen. Microsoft stellt diese Dienste nur für die internen Geschäftszwecke des Kunden zur Verfügung. Microsoft wird diese Dienste nicht an die Kunden des Kunden bereitstellen. ○ Wir leisten keinen Support für Code, der nicht von Microsoft stammt, oder für jeden Code, der von Microsoft, dem Kunden oder einem Dritten verändert wurde. <p>* Die Tabelle in Anhang B zeigt die Features und Gebühren für die verschiedenen Arten von Kunden.</p>	

Service	Planung
<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Cybersecurity Incident Response (MSCIR) <ul style="list-style-type: none"> ○ Microsoft Cybersecurity Incident Response („MSCIR“): Bietet globale Untersuchungen und Anleitungen zur Bewertung des Umfangs von Cyberangriffen, zum Aufbau von Resilienz und zum Schutz vor potenziellen Cyberangriffen. Diese Services tragen dazu bei, das Risiko gezielter Cyberangriffe zu reduzieren und die durch eine Sicherheitskrise verursachten Schäden besser zu mindern. MSCIR muss als separates Add-on zu einer laufenden Vereinbarung über Unified Support erworben werden, da die Leistungen nicht im Basispaket von Unified Enterprise enthalten ist. Zum Zeitpunkt des Vorfalls legt Microsoft gemeinsam mit dem Kunden den spezifischen Umfang der Bekämpfung und Handhabung des Cyberangriffs fest. Unter bestimmten dringenden Umständen kann der Kunde Microsoft auffordern und ermächtigen, mit der Erbringung der MSCIR-Services zu beginnen, bevor er den MSCIR-Service erworben oder dessen Umfang festgelegt hat („MSCIR-Vertrag“). Ungeachtet anders lautender Bestimmungen erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass, wenn er Microsoft ermächtigt, mit den Arbeiten vor dem MSCIR-Vertrag zu beginnen, (a) er alle Maßnahmen ergreift, die vernünftigerweise erforderlich sind, um den MSCIR-Vertrag so schnell wie möglich auszuführen, (b) er voll haftbar bleibt und sich bereit erklärt, für die vor der Ausführung des MSCIR-Vertrag erbrachten Leistungen gemäß der von Microsoft gestellten Rechnung zu zahlen, und (c) Microsoft nicht für Handlungen oder Unterlassungen im Zusammenhang mit den autorisierten Arbeiten haftet, die vor der Unterzeichnung stattfinden, und der Kunde alle damit verbundenen Risiken übernimmt. Weitere Informationen zu MSCIR-Aufträgen (z. B. Preise und Arbeitsumfang) oder Informationen zu proaktiven Angeboten erhalten Sie von Ihrem Customer Success Account Manager (CSAM). 	<p style="text-align: center;">+</p>

+ – *Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.*

+¹ – *Additional Service, der bis zu einem begrenzten Umfang erworben werden kann.*

2.5 Multi-Country Support

Multi-country Support-Services in mehreren Ländern: Übersicht

Unser länderübergreifender Support (Multi-Country Support) bietet Unterstützung an verschiedenen Support-Standorten, wie in Ihrem jeweiligen Arbeitsauftrag bzw. Ihren Arbeitsaufträgen angegeben. Hier finden Sie eine Übersicht über die Struktur des Multi-Country Support:

- **Host:** Dies bezieht sich auf den Support-Standort, an dem Sie sich über Ihren Arbeitsauftrag für Unified Support Base angemeldet haben.
- **Downstream:** Hierbei handelt es sich um einen in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standort, der vom Host-Standort getrennt ist und an dem Sie berechtigt sind, Microsoft Unified Enterprise Support-Services auf der Grundlage Ihrer erworbenen Services für diesen Standort zu erhalten.

Informationen zum Erwerb

Dieses Dokument gibt einen Überblick über die verfügbaren Multi-Country Support Services. Die spezifischen Services und ihr Umfang werden in dem zugehörigen Arbeitsauftrag nach Support-Standort aufgelistet.

Die hier beschriebenen Services können an dem/den von Ihnen bestimmten Support-Standort(en) gemäß dem Arbeitsauftrag des Hosts und, falls zutreffend, an dem vom Host zugewiesenen Standort erbracht werden. Dies ist Teil Ihrer Vereinbarung mit Microsoft Unified Enterprise Support, mit den folgenden Änderungen:

- **Base Package Services:** Sofern nicht anders angegeben, sind Base Package Services (die mit einem „✓“ gekennzeichnet sind) für Ihre bezeichneten Support-Standorte, oder wie vom Host im Host-Arbeitsauftrag den Support-Standort(en) zugewiesen, verfügbar.
- **Reactive Services:** Diese Dienste können remote an Standorten einschließlich des Hosts und darüber hinaus erbracht werden.

Die Verfügbarkeit der optionalen Services (in den obigen Support-Tabellen mit einem „+“ gekennzeichnet) ist wie folgt:

- **Proaktive Services:**
 - Sie können Proactive Services, deren Umfang in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt wird und die an den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standorten verfügbar sind, in Anspruch nehmen.
 - Proactive Services für Orte mit steuerlichen Ausnahmen werden im Arbeitsauftrag für diese nachgelagerte Vereinbarung identifiziert.
 - **Support Technology Advisor (STA):** Die STA-Services sind an dem/den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standort(en) verfügbar.
- **Maintenance Services – Root Cause Analysis:** Die erworbenen Services stehen den Mitarbeitern an den angegebenen Support-Standorten zur Verfügung.
- **Enhanced Solutions:** Alle Enhanced Solutions können je nach Verfügbarkeit entweder für den Host- oder den nachgelagerten Support-Standort erworben werden. Es können weitere Einschränkungen gelten.
- **Sonstige erworbene Support Services:** Diese Services sind an dem/den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Ort(en) verfügbar,

Multi-Country Support Zusätzliche Geschäftsbedingungen

Zusätzlich zu den in diesem Dokument und Ihrem Arbeitsauftrag dargelegten Bedingungen und Konditionen basiert die Erbringung unserer Services auf den folgenden Voraussetzungen und Annahmen:

- **Remote Proactive Services:** Wir können Mitarbeitern an nicht benannten Support-Standorten die Teilnahme an Remote Proactive Services gestatten, die für den Host oder einen nachgelagerten Support-Standort erworben und im Arbeitsauftrag angegeben wurden. Microsoft behält sich das Recht vor, eine solche Teilnahme zuzulassen.
- **Austausch von Proactive Credits:** Proactive Credits können nur zwischen Host- und Downstream-Support-Standorten umgetauscht werden, die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt sind, außer wie angegeben. Alle Austauschvorgänge werden auf der Grundlage der aktuellen Währungen und Kurse für Proactive Credits an den jeweiligen Support-Standorten durchgeführt. Die aktuellen Tarife können von Ihrem Microsoft-Vertreter erfragt werden. Jeder Umtausch, der zu

gestückelten Proactive Credits führt, wird auf die nächstgelegene Einheit aufgerundet. Proactive Credits dürfen nicht in oder aus Ausnahmeland(n) umgetauscht werden.

- **Steuerliche Pflichten:** Die Verantwortung für alle steuerlichen Verpflichtungen, die sich aus der Verteilung oder dem Austausch von erworbenen Supportleistungen zwischen dem Host und dem/den nachgelagerten Support-Standort(en) ergeben, liegt allein beim Kunden.
- **Änderungen oder Austausch von Services:** Änderungen oder Austausch der Services, die während der Laufzeit des Arbeitsauftrages werden, können eine schriftliche Vereinbarung erfordern.
- **Einheitliches Abrechnungssystem und getrennte Rechnungsstellung:** Diese Funktionen wurden entwickelt, um unseren Kunden mehr Flexibilität, Komfort und Kontrolle über ihre Transaktionen zu bieten. Unser Unified Billing System steigert die Effizienz und Genauigkeit der Rechnungsstellung und Besteuerung. Mit der Funktion getrennte Rechnungsstellung („Split Invoicing“) können Sie Transaktionen auf der Grundlage verschiedener Kriterien wie Produkttyp, Lieferdatum oder Kundenstandort in mehrere Rechnungen aufteilen.

2.6 Zusätzliche Geschäftsbedingungen

Voraussetzungen und Annahmen für Unified Support Services

Unified Support Services werden auf der Grundlage der folgenden Voraussetzungen und Prämissen erbracht:

- **Base Package Reactive Services:** Diese Services werden remote an einem oder mehreren Standort(en) Ihrer ausgewählten Supportkontakte bereitgestellt. Alle anderen Services werden den in Ihrem Arbeitsauftrag benannten oder aufgeführten Standorten remote bereitgestellt, sofern schriftlich nicht etwas anderes festgelegt ist.
- **Sprache der Services:** Base Package Reactive Services werden in englischer Sprache angeboten und können, sofern verfügbar, in Ihrer gesprochenen Sprache erbracht werden. Alle anderen Services werden in der Sprache des Microsoft Services-Standorts, der die Services erbringt, oder in Englisch bereitgestellt, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- **Unterstützte Produkte:** Wir bieten Support für alle Versionen der im Handel erhältlichen, allgemein verfügbaren Microsoft-Software und Onlinedienste, die Sie erworben haben. Dies basiert auf den erklärten Lizenzanmeldungen und -vereinbarungen und/oder der Abrechnungskonto-ID in Anhang A Ihres Arbeitsauftrags und wird in den von Microsoft von Zeit zu Zeit veröffentlichten Produktbedingungen angegeben.
- **Pilot-Angebote, Vorabversionen und Beta-Produkte:** Support Services können gelegentlich Vorschau-, Beta- oder andere Pilot-Services-Angebote enthalten, die von Microsoft zur optionalen Evaluierung angeboten werden (jeweils ein „Pilot“). Ihre Teilnahme an den Pilot-Angeboten ist freiwillig und wird Ihnen vorbehaltlich der Professional Services-Bedingungen in den Microsoft-Produktbedingungen, die bereits in Ihrer Vereinbarung enthalten sind, und vorbehaltlich aller zusätzlichen Bedingungen, die für die Pilot-Angebote gelten, bereitgestellt. Nicht alle Pilot-Angebote werden an allen Standorten verfügbar sein.
- **Inanspruchnahme von Services:** Sämtliche Services, einschließlich jeglicher zusätzlicher Services, die im Rahmen eines Support-Arbeitsauftrags oder während dessen Laufzeit erworben werden, verfallen, wenn sie nicht während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrags genutzt werden.
- **Terminierung von Services:** Die Zeitplanung für die Services ist von der Ressourcenverfügbarkeit abhängig. Workshops können storniert werden, wenn die Mindestanzahl an Anmeldungen nicht erreicht wird.

- **Remotezugriff:** Wir können über eine Remoteverbindung auf Ihr System zugreifen, um Probleme auf Ihre Anfrage hin zu analysieren. Unsere Mitarbeiter werden nur auf die von Ihnen autorisierten Systeme zugreifen. Um die Remoteunterstützung in Anspruch nehmen zu können, sind Sie verpflichtet, uns angemessenen Zugriff und die notwendigen Geräte bereitzustellen.
- **Kundendaten:** Bei einigen Services sind wir möglicherweise gezwungen, Ihre Kundendaten zu speichern, zu verarbeiten und darauf zuzugreifen. In diesem Fall setzen wir von Microsoft genehmigte Technologien ein, die mit unseren Datenschutzrichtlinien und -verfahren im Einklang stehen. Sollten Sie von uns verlangen, nicht von Microsoft genehmigte Technologien einzusetzen, nehmen Sie hiermit zur Kenntnis und stimmen zu, dass Sie allein für die Integrität und Sicherheit Ihrer Kundendaten verantwortlich sind und Microsoft keine Haftung in Verbindung mit dem Einsatz von nicht von Microsoft genehmigten Technologien übernimmt.
- **Stornierungsbedingungen:** Wenn Sie die Stornierung eines bereits geplanten Services beantragen, muss dies mindestens 14 Tage im Voraus erfolgen, um gegebenenfalls eine vollständige Erstattung zu erhalten. Bei Stornierungen, die 6 bis 13 Tage im Voraus erfolgen, fallen Kosten in Höhe von 50 % des Servicepreises an. Bei einer Stornierung, die 5 Tage oder weniger im Voraus erfolgt, werden die vollen Kosten (100 %) für den Service fällig.
- **Additional Services:** Beim Kauf von Additional Services verlangen wir möglicherweise den Einschluss von Success und Service Delivery Management, um die Serviceerbringung zu ermöglichen. Es sind möglicherweise nicht alle Additional Services in Ihrem Land verfügbar. Erkundigen Sie sich bei Ihrer Service Delivery-Ressource nach näheren Informationen.
- **Austausch von Services:** Wenn Sie eine bestimmte Art von Services bestellt haben und diese gegen eine andere austauschen möchten, können Sie den Gegenwert für einen alternativen Service verwenden, sofern dieser verfügbar ist und Sie dies mit Ihrer Service Delivery-Ressource vereinbart haben.
- **Code-Zugriff:** Sie versichern, dass es sich bei nicht von Microsoft stammendem Code, auf den Sie uns Zugriff gewähren, ausschließlich um Code handelt, der in Ihrem Eigentum steht. Die Services können Arbeitsergebnisse, Beratung und Anleitung im Zusammenhang mit Code, der Ihnen oder Microsoft gehört, oder die direkte Bereitstellung anderer Support Services umfassen.
- **Reactive Services:** Bei der Bereitstellung von Reactive Services stellt Microsoft keinen Code jeglicher Art zur Verfügung, außer Beispielcode. Sie übernehmen alle Risiken, die mit der Implementierung von Code verbunden sind, der von Microsoft bei der Erbringung von Supportleistungen zur Verfügung gestellt wird, und sind für alle Tests, Kontrollen, Qualitätssicherung, Einhaltung von Gesetzen, Vorschriften oder Standards, Wartung, Bereitstellung und andere Praktiken verantwortlich, die mit Code verbunden sind, der von Microsoft bei der Erbringung von Supportleistungen ganz oder teilweise in Ihrer Microsoft-Umgebung oder in einer anderen Bereitstellung zur Verfügung gestellt wird.
- **Plattform-Anforderungen:** Für die erworbenen Services können Mindestplattformanforderungen gelten.
- **Service-Erbringung:** Services werden nicht Ihren Kunden bereitgestellt. Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.
- **GitHub Support Services:** Diese Services werden von GitHub, Inc., einer hundertprozentigen Niederlassung der Microsoft Corporation, bereitgestellt. Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in Ihrem Arbeitsauftrag gelten die GitHub-Datenschutzerklärung und der GitHub-Datenschutznachtrag sowie der Sicherheitsanhang für Ihren Erwerb von GitHub Support Services.
- **Benutzer-Kommunikation:** Sie erklären sich damit einverstanden, dass wir Ihren Benutzern an eine gültige und aktive Unternehmens-E-Mail-Adresse Informationen über Produkte und Funktionen in Form von Sicherheitsupdates, Newslettern, Blogs, Sicherheitsbriefings, Service-

Mitteilungen und ähnlichen Unterlagen zusenden dürfen. Ihre Benutzer müssen über die entsprechenden Mechanismen verfügen, um sich von solchen Kommunikationen abzumelden.

- **Zusätzliche Voraussetzungen und Annahmen:** Diese können in den entsprechenden Anlagen dargelegt werden.

2.7 Ihre Verantwortlichkeiten

Ihre Verantwortlichkeiten:

Zusätzlich zu den in den einschlägigen Dokumenten genannten Pflichten haben Sie die folgenden Verantwortlichkeiten. Bei Nichtbeachtung kann es zu Verzögerungen im Service kommen:

- **Administrator für Support Services:** Sie benennen einen Administrator für den Support Services, der Ihr Team leitet und alle Support-Aktivitäten verwaltet, einschließlich der internen Prozesse zur Übermittlung von Supportanfragen an uns.
- **Multi-country Support Services:** Wenn Sie länderübergreifende Support-Services erwerben, benennen Sie einen Support Services-Administrator für Ihren Host-Support-Standort. Diese Person leitet Ihr lokales Team und verwaltet alle lokalen Support-Aktivitäten, einschließlich der internen Prozesse für die Übermittlung von Supportanfragen an uns. Möglicherweise müssen Sie auch an anderen Support-Standorten einen speziellen Administrator für Support Services benennen.
- **Reactive Support Contacts:** Bei Bedarf können Sie feste Ansprechpartner für den reaktiven Support (Reactive Support Contacts) benennen, die Supportanfragen über die Microsoft-Support-Website oder telefonisch stellen. Cloud-Administratoren für Ihre Cloud-basierten Dienste können auch Cloud-Supportanfragen über die entsprechenden Support-Portale einreichen.
- **Supportanfragen für Online-Services:** Cloud-Administratoren müssen Supportanfragen für Online-Services über das entsprechende Online-Service-Supportportal einreichen.
- **Einreichen einer Serviceanfrage:** Wenn Sie eine Serviceanforderung einreichen, müssen Ihre Ansprechpartner für den reaktiven Support ein grundlegendes Verständnis des Problems haben und in der Lage sein, es zu reproduzieren. Dies hilft Microsoft bei der Diagnose und Behandlung des Problems. Diese Kontakte sollten außerdem über Kenntnisse in Bezug auf die unterstützten Microsoft-Produkte und Ihre Microsoft-Umgebung verfügen, um bei der Lösung von Systemfehlern mitwirken zu können und Microsoft bei der Analyse und Klärung von Serviceanfragen zu unterstützen.
- **Problembestimmung und -lösung:** Wenn Sie eine Service Request übermitteln, müssen Ihre Ansprechpartner für den reaktiven Support möglicherweise Aktivitäten zur Problembestimmung und -lösung ausführen, die von uns verlangt werden. Zu diesen Aktivitäten gehören die Durchführung von Netzwerkabfragen, die Erfassung von Fehlermeldungen, das Sammeln von Konfigurationsinformationen, die Änderung von Produktkonfigurationen, die Installation neuer Softwareversionen oder -komponenten oder die Änderung von Prozessen.
- **Serviceplanung:** Sie erklären sich damit einverstanden, bei der Planung der Inanspruchnahme von Services auf der Grundlage der von Ihnen erworbenen Services mit uns zusammenzuarbeiten.
- **Kontakt-Updates:** Sie stimmen zu, uns Änderungen bei den in Ihrem Arbeitsauftrag genannten Ansprechpartnern mitzuteilen.
- **Datenverwaltung:** Sie sind für die Sicherung Ihrer Daten und die Wiederherstellung verlorener oder veränderter Dateien aufgrund katastrophaler Ausfälle verantwortlich. Sie müssen ferner die notwendigen Verfahren einführen, um die Integrität und Sicherheit Ihrer Software und Daten zu gewährleisten.

- **Feedback:** Soweit möglich, erklären Sie sich damit einverstanden, an Umfragen zur Kundenzufriedenheit teilzunehmen, die wir in regelmäßigen Abständen zu unseren Services durchführen.
- **Auslagen:** Sie sind für alle Reisekosten und Spesen verantwortlich, die Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder Vertragspartnern entstehen.
- **Zusätzliche Verantwortlichkeiten:** Ihr Serviceanbieter kann Sie bitten, weitere Aufgaben zu übernehmen, die für den von Ihnen erworbenen Service spezifisch sind.
- **Cloud-Services:** Bei der Nutzung von Clouddiensten im Rahmen dieses Supports müssen Sie für den jeweiligen Onlinedienst ein Abonnement bzw. einen Datentarif erwerben oder bereits über ein solches Abonnement bzw. einen solchen Datentarif verfügen.
- **Anfragen für Proactive Services:** Sie erklären sich einverstanden, Anforderungen für Proactive Services und Enhanced Solutions, sowie alle erforderlichen oder diesbezüglich relevanten Daten spätestens 60 Tage vor dem Ablaufdatum des anwendbaren Arbeitsauftrages bei uns einzureichen.
- **Zugriff:** Sie erklären sich damit einverstanden, unserem Serviceteam vor Ort einen angemessenen Telefon- und Hochgeschwindigkeits-Internetzugang sowie ggf. Zugriff auf Ihre internen Systemen und Diagnosetools zu gewähren.

Anhang A: Schweregradtabellen

Dieser Anhang enthält eine Reihe von Diagrammen, die eine visuelle Darstellung der Arten und Schweregrade von Vorfällen bieten. Bitte beachten Sie, dass diese Diagramme ergänzend sind und einen zusätzlichen Einblick in die Schweregrade der Vorfälle geben sollen. Sie sollten in Verbindung mit dem Haupttext verwendet werden, um ein umfassendes Verständnis des Themas zu erhalten.

Reactive Support – Schweregrade von Vorfällen

Für Unterstützung bei der Problemlösung beachten Sie bitte die Schweregrade in der Tabelle unten:

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p>Schweregrad 1</p> <p>Kritische Geschäftssysteme ausgefallen:</p> <p>Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung.</p> <p>Sofortige Reaktion erforderlich</p>	<p>Azure-Komponenten¹</p> <p>- Erste telefonische Reaktion in 15 Minuten oder weniger</p> <p>Alle anderen Produkte und Services - Erste telefonische Reaktion in einer Stunde oder weniger</p> <p>Zuweisung von Critical Situation Ressourcen²</p> <p>Durchgehender Einsatz rund um die Uhr³</p> <p>Schnelle Weiterleitung innerhalb Microsofts an die Produktteams</p> <p>Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich</p>	<p>Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</p> <p>Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7)³</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p> <p>Einreichung per Telefon oder Internet</p>
<p>Schweregrad A</p> <p>Kritisches Geschäftssystem ist gestört:</p> <p>Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services</p> <p>Reaktion innerhalb von einer Stunde erforderlich</p>	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von einer Stunde oder weniger</p> <p>Überwachung kritischer Situationen²</p> <p>Durchgehender Einsatz rund um die Uhr²</p>	<p>Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7)³</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p> <p>Einreichung per Telefon oder Internet</p>
<p>Schweregrad B</p> <p>Moderate Auswirkung auf das Geschäft:</p> <p>Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Services, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen sinnvoll fortgesetzt werden</p>	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von zwei Stunden</p> <p>Bemühungen nur während der Geschäftszeiten⁴</p>	<p>Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Abstimmung mit dem Einsatz von Microsoft</p> <p>Zugriff und Reaktion von Ihrem Systemverantwortlichen innerhalb von vier Geschäftsstunden</p> <p>Einreichung per Telefon oder Internet</p>

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Reaktion innerhalb von zwei Geschäftsstunden erforderlich ⁴		
<p>Schweregrad C</p> Geringe Auswirkung auf das Geschäft: Im Wesentlichen ungestörter Ablauf mit geringen oder ohne Beeinträchtigungen von Services Reaktion innerhalb von vier Geschäftsstunden erforderlich ⁴	Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden Bemühungen nur während der Geschäftszeiten ⁴	Genaue Kontaktinformationen zum Fallinhaber Reaktion innerhalb von 24 Stunden Einreichung per Telefon oder Internet

¹ Die angegebene Antwortzeit für Ihre Azure-Komponenten umfasst nicht Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services oder Billing & Subscription Management.

² Critical Situations Resources helfen bei der zügigen Lösung von Problemen durch Einsatz, Eskalation, Heranziehung von Ressourcen und Koordinierung.

³ Möglicherweise müssen wir den Schweregrad heruntersetzen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, damit wir die Tätigkeiten auf unserer Seite zur Problemlösung aufrechterhalten können.

⁴ Geschäftszeiten werden im Allgemeinen als 9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit definiert, außer an Feiertagen und an Wochenenden. Die Geschäftszeiten können in Ihrem Land geringfügig abweichen.

Unified Enhanced Response – Schweregrade von Vorfällen

Für Unterstützung bei der Problemlösung beachten Sie bitte die Schweregrade in der Tabelle unten:

Unified Enhanced Response-Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p>Schweregrad 1</p> <p>Kritische Geschäftssysteme ausgefallen:</p> <p>Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung.</p> <p>Sofortige Reaktion erforderlich</p>	<p>Azure-Komponenten¹</p> <p>- Erste telefonische Reaktion in 15 Minuten oder weniger</p> <p>Alle anderen Produkte und Services - Erste Reaktion auf einen Anruf in 30 Minuten oder weniger</p> <p>Senior Incident Manager² automatisch zugewiesen</p> <p>Durchgehender Einsatz rund um die Uhr³</p> <p>Schnelle Weiterleitung innerhalb Microsofts an die Produktteams</p> <p>Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich</p>	<p>Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</p> <p>Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7)³</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p> <p>Einreichung per Telefon oder Internet</p>
<p>Schweregrad A</p> <p>Kritisches Geschäftssystem ist gestört:</p> <p>Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services</p>	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von 30 Minuten oder weniger</p> <p>Senior Incident Manager automatisch² zugewiesen</p>	<p>Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7)³</p>

Reaktion innerhalb von 30 Minuten erforderlich	Durchgehender Einsatz rund um die Uhr ²	Schneller Zugriff und schnelle Reaktion Einreichung per Telefon oder Internet
---	---	--

¹ Die angegebene Reaktionszeit für Azure-Komponenten des Kunden gilt nicht für S Gov Clouds Azure StorSimple, GitHub AE, A40, Azure Media Services, Azure Stack, Test Base for M365, Microsoft Mesh oder Universal Print.

² Enhanced Incident Management-Ressourcen helfen bei der zügigen Lösung von Problemen durch Einsatz, Eskalation, Heranziehung von Ressourcen und Koordinierung.

³ Möglicherweise muss Microsoft die Dringlichkeitsstufe heruntersetzen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, damit Microsoft die Tätigkeiten auf unserer Seite zur Problemlösung aufrechterhalten kann.

Rapid Response – Schweregrade von Vorfällen

Für Unterstützung bei der Problemlösung beachten Sie die Schweregrade in der Tabelle unten:

Schnelle Reaktion Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p>Schweregrad 1</p> <p>Kritische Geschäftssysteme ausgefallen:</p> <p>Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung</p> <p>Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden</p> <p>Reaktion innerhalb von 15 Minuten erforderlich</p>	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von 15 Minuten oder weniger</p> <p>Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr¹</p> <p>Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft²</p> <p>Schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an Cloud Service-Betriebsteams</p>	<p>Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</p> <p>Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr¹</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p>
<p>Schweregrad A</p> <p>Kritisches Geschäftssystem ist gestört:</p> <p>Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services</p>	<p>Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich</p>	

¹ Möglicherweise muss Microsoft die Rund-um-die-Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, damit Microsoft die Problemlösungsbemühungen fortsetzen kann

² Rapid Response-Supportservices zur Problemlösung sind nur auf Englisch und Japanisch verfügbar.

Azure Event Management – Schweregrade von Vorfällen

Für Azure-Cloud-Lösungen sollten während des Ereignisses Serviceanfragen über das Microsoft Azure-Portal gestellt werden, einschließlich AEM in der Fallbeschreibung.

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p>Schweregrad 1</p> <p>Kritische Geschäftssysteme ausgefallen:</p> <p>Geschäft in Gefahr. Vollständiger Verlust einer kritischen Anwendung oder Lösung</p> <p>Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden</p> <p>Reaktion innerhalb von 15 Minuten erforderlich</p>	<p>Erste Reaktion auf Anrufe in 15 Minuten oder weniger und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft²</p> <p>Zuweisung von Critical Situation Ressourcen in 30 Minuten oder weniger.</p> <p>Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr¹</p> <p>Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft und schnelle Eskalation innerhalb</p>	<p>Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</p> <p>Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr¹</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p>

<p>Schweregrad A</p> <p>Kritisches Geschäftssystem ist gestört:</p> <p>Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Services</p>	<p>von Microsoft an die Produktteams</p> <p>Einschaltung von Support Engineers, die die Konfiguration Ihrer Lösung kennen. Diese Techniker können ggf. die Bearbeitung des Vorfalls besonders unterstützen und beschleunigen</p> <p>Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich</p>	
---	---	--

¹ Möglicherweise müssen wir die Rund-um-die-Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, um unsere Problemlösungsbemühungen fortsetzen zu können.

² Rapid Response-Supportservices von AEM sind nur auf Englisch verfügbar.

Microsoft erstellt nach dem Ereignis eine Zusammenfassung aller Fälle, die während des reaktiven Support-Fensters geöffnet wurden, und stellt sicher, dass diese Fälle gelöst werden.

Anhang B: Success Management Services

Dieser Anhang enthält eine Reihe von Diagrammen, die eine visuelle Darstellung der Säulen, Aktivitäten und Ergebnisse der Success Management Services bieten.

Success Management Services

- Die Success Management Services sind in Ihrer Vereinbarung enthalten, sofern hierin oder in Ihrem Arbeitsauftrag nichts anderes angegeben ist.
- Die Success Management Services werden digital oder durch Kundenbetreuer erbracht.
- Diese Ressourcen können entweder remote oder bei Ihnen vor Ort eingesetzt werden und arbeiten Hand in Hand mit Ihnen, um die folgenden Aufgaben zu erfüllen:

Säulen

Aktivitäten

Beschreibung der Aktivität

<p>Lösungs-Zustand: Unser Ziel ist es, Ihnen dabei zu helfen, Ihre Microsoft Cloud-Investitionen optimal zu nutzen, indem wir sicherstellen, dass sie die Integrität gewährleistet ist und sie optimiert und resilient sind. Mit unserem Customer Health Program Management arbeiten wir mit Ihnen zusammen, um Maßnahmen und Empfehlungen zu planen und umzusetzen, die den Betriebszustand Ihrer Microsoft Cloudlösungen verbessern. Mit unserer Erfahrung im Problem Management helfen wir Ihnen, wiederkehrende Probleme, die die Leistung und Zuverlässigkeit Ihrer Cloud beeinträchtigen, zu erkennen und zu beheben. Wir helfen Ihnen auch bei der Katastrophenvorsorge, indem wir regelmäßig Aktivitäten durchführen, um Sie auf größere Vorfälle und Ausfälle vorzubereiten, die Ihren Geschäftsbetrieb stören könnten.</p> <p>Darüber hinaus empfehlen wir Ihnen, uns mit der Überprüfung Ihrer Ausfallsicherheit und Sicherheit zu beauftragen, damit Sie Möglichkeiten zur Verbesserung der Ausfallsicherheit und Sicherheit Ihrer kritischen Geschäftsfunktionen, die auf die Cloud angewiesen sind, identifizieren und umsetzen können.</p>	Customer Health Program Management	Verbessern und beschleunigen Sie die Kundenzufriedenheit, indem Sie sich auf Vereinfachung und betriebliche Exzellenz konzentrieren.
	Problem Management	Erkennen und Reagieren auf kritische Probleme, Schaffen und/oder Erzeugen von Erkenntnissen und Empfehlen geeigneter Abhilfemaßnahmen
	Proactive Resilience	Verbesserung der Resilienz, d. h. der Fähigkeit eines Systems, Ausfälle zu überstehen und sich schnell zu erholen, wodurch die Auswirkungen auf Kunden und Geschäftsergebnisse minimiert werden
	Proactive Security	Verbessern der Sicherheit und Compliance durch die Implementierung von Microsoft Sicherheitslösungen.
	Disaster Preparedness	Sicherstellen, dass die Kunden auf eine Krise vorbereitet sind und das Microsoft-Team orchestrieren
<p>Einführung und Planung: Wir unterstützen Sie bei der Planung und Implementierung von Cloud-Technologien, die Ihr Unternehmen verändern. Wir bieten Ihnen erfolgreiche Programmmanagement-Services, die Ihnen helfen, Ihre technologischen und geschäftlichen Ziele zu erreichen. Wir helfen Ihnen, die Implementierung, Einführung und Wertschöpfung von Microsoft Cloud-Technologien zu beschleunigen.</p> <p>Wir helfen Ihnen auch dabei, den Zustand Ihrer Microsoft Cloud-Investitionen durch Customer Health Program Management Services zu verbessern. Wir helfen Ihnen, Möglichkeiten zur Senkung Ihrer Cloud- und Softwarekosten durch technologische Optimierungsdienste zu erkennen.</p> <p>Wir informieren Sie über wichtige Produkt-, Sicherheits-, Service- und Funktionsaktualisierungen durch Technologie- und Sicherheitsupdates. Wir beraten Sie und helfen Ihnen bei der Lösung von Problemen mit Technologien am Ende ihres Lebenszyklus durch Lifecycle Management Services.</p>	Success Program Management	Beziehungsmanagement und kontinuierliche Orchestrierung der laufenden Account-Planung, Anpassung und Validierung der Kundenergebnisse/des Kundenwerts, wie in den Kundenerfolgsplänen festgelegt.
	Technology Optimization	Maximieren Sie die Investitionen Ihrer Kunden durch Cloud-Optimierung
	Technology und Security Updates	Cloud-Investitionen und -Infrastruktur werden ständig auf den neuesten Stand gebracht werden
	Lifecycle Management Services	Sicherstellen, dass die Kunden über einen aktuellen Lebenszyklus-Managementplan verfügen
<p>Executive Partnership: Wir arbeiten partnerschaftlich mit Ihnen zusammen und teilen die Verantwortung und den Nutzen Ihrer Microsoft-Investitionen. Wir stellen eine enge Verbindung zwischen Ihnen und unseren Mitarbeitern her, damit wir Ihre Ziele verstehen und Ihre Erfolgsprogramme unterstützen können. Wir bieten Dienstleistungen an, die Sie bei der Planung und Erzielung konkreter Ergebnisse unter Verwendung von Microsoft Cloud-Technologien unterstützen. Wir helfen Ihnen dabei, Ihre Cloud-Lösungen schneller in Betrieb zu nehmen, sie optimal zu nutzen und mehr Nutzen aus Microsoft zu ziehen.</p>	Customer Relationship Management	Fließende, erfolgreiche Beziehung zwischen dem Kunden und Microsoft

© 2024 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Die Nutzung oder Verbreitung dieser Materialien ohne die ausdrückliche Genehmigung von Microsoft Corp. ist streng untersagt.

Microsoft und Windows sind in den Vereinigten Staaten und/oder in anderen Ländern eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

Die Namen der hierin genannten realen Unternehmen und Produkte sind möglicherweise Marken der jeweiligen Inhaber.