

Microsoft Enterprise Services

Beskrivelse af support- og konsulenttydelser

Juli 2020

Indholdsfortegnelse

1	Om dette dokument	2
2	Microsoft Professional Services	3
	2.1 Planlægningstjenester	3
	2.2 Implementeringstjenester	3
	2.3 Vedligeholdelsestjenester	3
	2.4 Optimeringstjenester	3
	2.5 Uddannelsesserviceydelser	3
3	Konsulentytelser	4
	3.1 Sådan køber du	4
	3.2 Tilpassede konsulentytelser	4
	3.3 Konsulentytelser som pakke	5
	3.4 Beskrivelse af Serviceydelser	5
	3.4.1 Planlægningstjenester	5
	3.4.2 Implementeringstjenester	7
	3.4.3 Optimeringstjenester	7
	3.5 Ansvarsfraskrivelser og begrænsninger	7
	3.6 Deres ansvar	8
4	Supportytelser	9
	4.1 Sådan køber De	9
	4.2 Beskrivelse af serviceydelser	10
	4.2.1 Proaktive serviceydelser	10
	4.2.2 Reaktive serviceydelser	15
	4.2.3 Serviceleveringsstyring	19
	4.3 Udvidede serviceydelser og løsninger	21
	4.3.1 Udpegede Supportteknikere	22
	4.3.2 Hurtig respons	23
	4.3.3 Brugerdefineret support	24
	4.3.4 Support til udviklere	25
	4.3.5 Driftskritisk support	26
	4.4 Yderligere vilkår og betingelser	26
	4.5 Deres ansvar	28

1 Om dette dokument

Beskrivelsen af Microsoft Enterprise Services-support og -konsulentytelser oplyser dig om de professionelle serviceydelser, der kan købes fra Microsoft.

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

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

2 Microsoft Professional Services

Microsoft Professional Services hjælper dig med at opnå hurtigere forretningsværdi fra dine investeringer i teknologi. Disse serviceydelser er tilgængelige undervejs i planlægnings-, implementerings-, vedligeholdelses- og optimeringsfaserne i din teknologilivscyklus og leverer data-, mobilitets-, produktivtets- og computerløsninger til dine lokale, cloud- og hybrid it-infrastrukturer. Microsoft leverer proaktive tjenester inden for følgende kategorier:

2.1 Planlægningstjenester

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

2.2 Implementeringstjenester

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

2.3 Vedligeholdelsestjenester

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

2.4 Optimeringstjenester

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

2.5 Uddannelsesserviceydelser

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


3 Konsulenttydelser

Enterprise Services-konsulenttydelser (konsulenttydelser) er projektbaserede engagementer, der leverer serviceydelser i forbindelse med planlægning, implementering og anvendelse af løsninger, der fremskynder den værdi, kunderne opnår fra deres it-investeringer. Engagementerne omfatter serviceydelser, der er baseret på Microsoft-produkter og -teknologier, i form af løsninger til digitale strategier, arkitektur, planlægning, opgradering, overførsel, udrulning, udvikling af applikationer og dataindsigt.

3.1 Sådan køber du

Konsulenttydelser er tilgængelige som definerede kundeengagementer, der er projektbaserede, eller som en pakke med tjenester, som beskrevet nedenfor:

Ydelse	Definition
Tilpassede konsulenttydelser	Et kundeengagement med et kundespecifik serviceomfang, tidslinjer og/eller milepæle for unikke løsninger.
Konsulenttydelser som pakke	Et engagement med leverancer, der er defineret på forhånd, og som håndterer mange almindelige forretningsscenarier.

Nøgle:  indikerer elementer, du kan se angivet på din arbejdsordre.

3.2 Tilpassede konsulenttydelser

De tilgængelige serviceløsninger, der kan tilpasses, er angivet herunder. De tilpassede konsulenttydelser, der er defineret, gennemgås nærmere i ESWO (Enterprise Services Work Order) eller SOW (Statement of Work).

Applikationer og infrastruktur – Cloud computing er grundlæggende for muliggørelsen af digital omstilling i enhver organisation.

Microsofts tidssvarende applikationer-serviceydelser hjælper med at tilføre værdi hurtigere og give lavere risiko ved modernisering og integration af applikationer. Ved hjælp af skyen kan der kommunikeres med kunderne via flere kanaler og på alle enheder.

Med Løsninger til cloudproduktivitet hjælper vi organisationer med at planlægge, implementere og få erfaringer, der forbedrer kommunikationen og samarbejdet og skaber tættere kunderelationer. Resultatet er forretningsindsigt, der gør organisationer i stand til at udnytte deres investering i Office 365 fuldt ud.

Data og Kunstig Intelligens (Artificial Intelligence – AI) – Kerneværdien i moderne forretningsvirksomhed er evnen til at konvertere data til AI, som skaber konkurrencemæssige fordele. Microsofts Business Insights-løsninger hjælper udviklere og organisationer med at fokusere på AI. Det sker gennem en omfattende overvågning med henblik på at konkretisere, implementere og understøtte løsninger, som giver Forretnings- og it-organisationer indsigt i data ved hjælp af produkter som Azure Database Power BI, Office og SQL Server.

Virksomhedsapplikationer – Hjælp til virksomhedsapplikationer, som indgår i et forbundet datamiljø og muliggør AI og Business Intelligence og samtidig hjælper med at digitalisere virksomhedskritiske funktioner som Relationship Sales, talent- og personrelaterede processer, drift og kundeservice.

Microsoft tilbyder en lang række konsulenttydelser til Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement, lige fra Salg, Service og Marketing til at hjælpe kunder med at gøre relationer indtægtsgivende gennem udnyttelse af digital intelligens i alle handler. Konsulenttydelser til Microsoft Dynamics 365 Unified Operations hjælper kunderne med at skabe vækst ved at optimere driften og træffe databaserede beslutninger i realtid i global målestok.

Nutidig arbejdsplads – Som et led i omstillingen af arbejdspladsen kan Microsoft hjælpe med at holde det forventede tempo i dit miljø og samtidig sørge for værktøjer, der gør de enkelte medarbejdere i virksomheden mere produktive.

Vores Enheds- og mobilitetskonsulenttydelser gør virksomheds- og it-chefer i stand til at udvikle og implementere strategier for mobilitets- og enhedsstyring i hele virksomheden, så der opnås dybere og mere produktive forbindelser til medarbejdere og kunder. Datacenter and Cloud Infrastructure-serviceydelser integrerer også teknologi, mennesker og processer, så it-afdelingen kan transformere datacentre til strategiske forretningsaktiver, der er skræddersyet til virksomhedens specifikke forretningsmæssige behov. Sammen med

Sikkerheds- og identitetsservices leverer vi også strategier og løsninger, der hjælper med at beskytte deres it-infrastruktur, programmer og data mod interne og eksterne trusler.

3.3 Konsulenttydelser som pakke

Microsoft tilbyder konsulenttydelser til mange almindelige forretningsscenarier, der er baseret på erfaring med planlægning, installation og implementering vedrørende Microsofts produkter, teknologi og processer. Serviceydelserne nedenfor tilbydes i et forhåndsdefineret arbejdsomfang med en fast varighed og en tilknyttet pris.

3.4 Beskrivelse af Serviceydelser

3.4.1 Planlægningstjenester

🔗 **Arkitekturservices:** En evaluering af dit mål for anvendelse af online-services, som omfatter vejledning, planlægning og afhjælpning. Denne evaluering sørger for, at dine teams og dit miljø bedre følger arkitekturmæssige praksisser for online-services.

Digital Advisory Services-program: Digital Advisory Services består af en kombination af rådgivere i digitale teknologi med branche- og forretningserfaring og Microsofts erfaringer og innovationsstrategier tankegang, så organisationerne kan nå deres digitale mål. Rådgiverne i digital teknologi indgår i et samarbejde med kunderne om at skabe et forandringsprogram, der kan opbygge den digitale forretning.

Digital Advisory-services kan købes i engagementspakker på omkring 200, 400, 800 og 1600 timers arbejde med enten en deltids- eller fuldtidsrådgiver. Microsoft-serviceleveringsteamet, herunder ressourcer fra Microsoft Services Centers of Excellence, supplerer leveringen med ekspertviden om emnet og rådgiver om anbefalede fremgangsmåder. Det giver også specifik vejledning i Microsoft-teknologier.

Derudover er følgende Digital Advisory Services-engagementspakker også tilgængelige:

⇒ **Digital Advisory Digital Ready-pakker:** Et engagement, der ledes af en rådgiver i digital teknologi, som har fokus på forretningsdesign og forandringsproces, så den digitale omstilling kan indgå i kundens forretningsmodeller, der er under udvikling.

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

Løsningsplanlægning: Strukturerede engagementer, der hjælper og vejleder dig i implementeringsplanlægningen af udrulninger af Microsoft-teknologi i lokale miljøer, skymiljøer og hybridmiljøer. Disse serviceydelser kan også omfatte en vurdering af dine Microsoft-teknologiers design, sikkerhed, IT-drift eller ændringshåndtering som hjælp til planlægningen af implementeringen af din tekniske løsning, så den giver de ønskede resultater. Ved afslutningen af tjenesten modtager du muligvis en rapport med den tekniske vurdering og en plan til implementering af løsninger.

⇒ **Developer Tools Deployment Planning Services (DTDPS):** Skabt til at hjælpe organisationer med at planlægge effektive udrulninger af Visual Studio. Disse engagementer kan anvendes som en hjælp til at udarbejde en udrulningsplan og strategier til anvendelse af Visual Studio.

⇒ **Azure Deployment Planning Services for Public Cloud (AZDPS):** Engagementer, der strækker sig over flere dage, og som omfatter undervisning, demoer og udrulningsplanlægning. De kan fokusere på aktivering af Azure-storage-løsninger, overførsel af applikationer til Microsoft Azure Infrastructure Services, implementering af Enterprise Mobility, implementering af Microsoft Operations Management Suite eller implementering af udviklings- og testscenarier på virtuelle Microsoft Azure-maskiner.

⇒ **Desktop Deployment Planning Services (DDPS):** Udrulningsplanlægningsservices, der tilbyder en bred vifte af planlægningsværktøjer og foruddefinerede engagementsaktiviteter, der fokuserer på udrulningen af Office 365, Office eller Windows.

⇒ **Dynamics Deployment Planning Services (DYDPS):** Udrulningsservices til implementering af eller opgradering til Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management), Dynamics CRM Online eller implementering af en ERP (Enterprise Resource Planning)-løsning med Microsoft Dynamics AX.

⇒ **Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services (S&EDPS):** Disse serviceydelser, der hjælper organisationer med at gøre klar til udrulning af Skype for Business eller Exchange, gør det nemt at planlægge udrulning af arkitektur- og driftsmæssige forhold i forbindelse med Microsoft Skype for Business eller Microsoft Exchange.

⇒ **Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services (PVDPS):** Designet til at hjælpe med effektiv udrulning af Systems Center, Windows Server og Hyper-V. Disse engagementer omfatter en bred vifte af planlægnings-services til opgraderinger, overførsler, hurtigere administration og udrulning af virtualiseringsløsninger samt implementerer samlet enhedsadministration.

⇒ **Planlægningstjenester for SQL-serverimplementering (SSDPS):** Serviceydelserne fås som engagementer, der strækker sig over flere dage, og som fokuserer på aktiviteter som f.eks. opgradering til SQL Server, udrulning af SQL Server Business Intelligence og overførsel til SQL Server.

⇒ **Planlægningstjenester for SharePoint-implementering (SDPS):** Disse serviceydelser fokuserer på leveringen af planlægningsløsninger til udrulning af SharePoint og SharePoint Online. De kan f.eks. inkludere planlægning af Office 365 FastTrack, planlægning af løsninger til Project and Portfolio Management (PPM) og planlægning af SharePoint-udrulninger.

⇒ **Brugeroplevelse:** Serviceydelser, der leverer en brugeroplevelse til dine branchebaserede applikationer. De tilbyder ekspertise inden for storyboarding, animationsgrafik, etnografisk forskning, personlig og scenarieanalyse, UX-strategi og -design, visuelt design, udvikling af brugergrænseflader, test af anvendelighed og overvejelser i forbindelse med tilgængelighed.

3.4.2 Implementeringstjenester

⇒ **Projektledelse:** En serviceydelse, der omfatter ledelse af og kontrol med dit projekt, program eller engagement for at sikre en vellykket levering.

⇒ **Løsningsarkitektur:** En serviceydelse, der omfatter arkitektur og design til din løsning, baseret på referencearkitekturer til Microsofts teknologier.

⇒ **Løsningslevering:** En serviceydelse, der tilbyder teknisk implementering, herunder udvikling, konfiguration, overførsel, opgradering og udrulning af løsningen, baseret på Microsoft-teknologier og integrationen af disse i kundens miljøer.

3.4.3 Optimeringstjenester

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

⇒ **It-serviceadministration:** Et udvalg af tjenester designet til at hjælpe dig med at udvikle dit gamle IT-miljø ved hjælp af nye tilgange til serviceadministration, der muliggør innovation, fleksibilitet, kvalitet og forbedrede driftsomkostninger. Den tidssvarende IT-serviceadministration kan leveres via eksterne eller lokale rådgivningssessioner, der hjælper dig med at sikre, at dine processer til overvågning, incidenthåndtering eller helpdesk er optimeret til funktionsmåden i cloudbaserede serviceydelser, når en applikation eller serviceydelse flyttes til clouden.

⇒ **Sikkerhedstjenester:** Microsofts udvalg af sikkerhedsløsninger omfatter følgende fire fokusområder: cloudsikkerhed og identitet, mobilitet, forbedret beskyttelse af oplysninger og sikker infrastruktur. Sikkerhedsservices hjælper kunder med at forstå, hvordan de kan beskytte og skabe innovation i deres it-infrastruktur, programmer og data, så de kan modstå interne og eksterne trusler.

3.5 Ansvarsfraskrivelser og begrænsninger

Vores levering af serviceydelser er baseret på følgende ansvarsfraskrivelser og begrænsninger:

- Digital Advisory Services består udelukkende af rådgivning og vejledning, og kun vedrørende din udrulning og brug af Microsoft-teknologier.
- Produktlicenser er ikke inkluderet i konsulentydelse og skal købes separat.

- Digital Advisory Services omfatter ikke produktimplementering, problemløsning eller support til reparation af udstyr, gennemgang af ikke-Microsoft-kildekode eller teknisk eller arkitekturmæssig rådgivning ud over de serviceydelser, der er beskrevet herover.
- I forbindelse med ikke-Microsoft-kildekode er vores serviceydelser begrænset til analyse af binære data, som f.eks. et procesdump eller en netværksovervågningssporing
- Hvis der er indgået aftale om besøg af Microsoft Architects eller leveringsteamressourcer, som ikke er forudbetalt, faktureres du for rimelige rejse- og leveomkostninger.

3.6 Deres ansvar

Konsulentengagementets succes og vores forpligtelser og performance er afhængig af din involvering i hele forløbet, herunder men ikke begrænset til:

- Tilgængeligheden af dine repræsentanter, it-medarbejdere og ressourcer, inklusive hardware, software, internetforbindelse samt kontorplads.
- Din rettidige levering af præcise og fyldestgørende oplysninger, som leveringsteamet anmoder om.
- Adgang til oplysninger om din organisation.
- Rettidig og effektiv udførelse af dine tildelte forpligtelser.
- Rettidige beslutninger og godkendelser fra din ledelse.
- Betaling af påløbne rejseomkostninger for dine medarbejdere eller underleverandører.

4 Supportydelser


Microsoft Unified Support-ydelser (supportydelser) er en bred vifte af supportløsninger til virksomheder der bidrager til at reducere omkostningerne, øge produktiviteten og anvende teknologi til at realisere nye forretningsmuligheder i alle faser i IT-livscyklussen. Supportydelserne omfatter:

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

4.1 Sådan køber De

Supportydelser er tilgængelige som en Grundpakke (med betegnelsen Core-, Advanced- og Performance-support) eller som yderligere services eller forbedrede services og løsninger under en eksisterende Grundpakkeaftale opført i arbejdsordren for Microsoft Enterprise Services som beskrevet nedenfor.

Element	Beskrivelse
Grundpakke	<p>En kombination af proaktive og reaktive ydelser samt leveringsstyringstjenester, der supporterer de Microsoft-produkter og/eller onlinetjenester, der anvendes i din organisation. Fås som Core ("C"), Advanced ("A") og Performance ("P") supportpakker som anført i dette afsnit.</p> <p>De ydelser, der er inkluderet i Grundpakken, er vist med et "✓" i dette afsnit.</p> <p>Afhængigt af din Basispakke kan du også være berettiget til bestemte indbyggede, Proaktive tjenester, som vil være angivet i din Arbejdsordre. Vi vil i samarbejde med dig definere disse ydelser før aftalestart eller som led i planlægningen af din servicelevering.</p>
Yderligere serviceydelser	Du har mulighed for at føje yderligere supportydelser til din Grundpakke i din Arbejdsordres løbetid. Disse ydelser er vist med et "+" i hele dette afsnit.
Udvidede serviceydelser og løsninger	Du har mulighed for at føje supportydelser, der dækker et bestemt Microsoft-produkt eller kunde-IT-system, til din supportgrundpakke i din arbejdsordres løbetid. Disse ydelser er også vist med et "+" i dette afsnit.

Nøgle:  indikerer elementer, du kan se angivet på din arbejdsordre.

4.2 Beskrivelse af serviceydelser

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

4.2.1 Proaktive serviceydelser

Proaktive serviceydelser medvirker til at forebygge problemer i dit Microsoft-miljø og bruges typisk til at sikre tilgængelighed og levering af ressourcer i den pågældende Arbejdsordres løbetid. De følgende Proaktive serviceydelser er enten angivet nedenfor eller beskrevet nærmere på din Arbejdsordre.

Planlægningstjenester

Typer af planlægningsydelser	Pakke		
	C	A	P
Afprøvning		+	+
Teknologisk rådgivning			+
Supportteknologirådgiver			✓

✓ - Inkluderet som en del af din grundpakke.

⊕ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

🔗 **Teknologisk rådgivning:** Rådgivnings- og planlægningstjenester til ydeevnesupport-kunder til at hjælpe med design, arkitekt, planlægge implementering eller driftsprocesser i forhold til Microsofts anbefalede praksisser. Serviceydelser kan omfatte skræddersyet supportplanlægningstjeneste for at formidle cloud-vedtagelse. Disse serviceydelser kan enten udføres på stedet eller eksternt af en Microsoft-udpeget ressource.

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

Implementeringstjenester

Typer af implementeringsydelser	Pakke		
	C	A	P
Igangsættelsestjenester		+	+

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

Vedligeholdelsestjenester

Typer af vedligeholdelsesservices	Pakke		
	C	A	P
Vurdering efter behov	✓	✓	✓
Analyse af årsag		+	+
Vurderingsprogram		+	+
Tilstandstjek		+	+
Offlinevurdering		+	+
Proaktiv overvågning		+	+
Proaktivt driftsprogram (POP)		+	+
Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som en tjeneste (RAP som en tjeneste)		+	+
Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som en tjeneste plus (RAP som en tjeneste plus)		+	+

✓ – Inkluderet som en del af din grundpakke.

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

være tilgængelig til at hjælpe med at analysere dataene og prioritere anbefalinger til afhjælpning ifølge din tjenesteaftale. Vurderinger på stedet er muligvis ikke er tilgængelige i alle geografiske områder.

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

⇒ **Vurderingsprogram:** En vurdering af, om designet, den tekniske implementering, drifts- eller forandringsledelsen i forhold til dine Microsoft-teknologier stemmer overens med de fremgangsmåder, som Microsoft anbefaler. Ved afslutningen af vurderingen arbejder Microsofts ressourcer direkte med dig om at afhjælpe mulige problemer og udarbejder en rapport, der indeholder den tekniske vurdering af dit miljø, hvilket kan omfatte en afhjælpningsplan.

⇒ **Tilstandskontrol:** En gennemgang af implementeringen af din Microsoft-teknologi i forhold til vores anbefalede praksis. En Microsoft-ressource aftaler tilstandskontrollen med dig, udfører gennemgangen, analyserer dataene og afleverer en rapport som afslutning.

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

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

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

⇒ **Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som en tjeneste (RAP som en tjeneste):** En automatiseret vurdering af din implementering af Microsoft-teknologi med fjernindsamlede data. Microsoft analyserer de indsamlede data for at udarbejde en rapport med resultater og anbefalinger til afhjælpning.

⇒ **Risk and Health Assessment Program as a Service Plus (RAP as a Service Plus):** RAP as a Service leveres og opfølges med en tilpasset systemoptimeringsworkshop på din placering i op til to dage, der fokuserer på planlægning og overdragelse af viden.

Optimeringstjenester

Typer af optimeringsydelser	Pakke		
	C	A	P
Adoptionstjenester			+
Udviklingsfokuserede tjenester		+	+

Typer af optimeringsydelser	Pakke		
	C	A	P
IT-serviceadministration		+	+
Laboratorieserviceydelser			+
Afhjælpningsydelser		+	+
Sikkerhedstjenester		+	+

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

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

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

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

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

⇒ **Laboratorieserviceydelser:** Hvis det er tilgængeligt i dit geografiske område, kan Microsoft give dig adgang til en laboratoriefunktion, der kan hjælpe dig med produktudvikling, benchmarking, testning, prototypefremstilling og overflytning af aktiviteter til Microsoft-produkter.

⇒ **Afhjælpningsydelser:** Direkte engagement med en Microsoft-ressource for at se på de forhold, der er identificeret i forbindelse med en Vurderingstjeneste. Varigheden af hvert engagement er angivet i dage på din Arbejdsordre og udføres i samarbejde med dine tekniske medarbejdere.

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

Uddannelsesserviceydelser

Typer af uddannelsesserviceydelser	Pakke		
	C	A	P
Uddannelse efter behov	✓	✓	✓
Webcasts	✓	✓	✓
Tavleundervisning		+	+
Workshops		+	+

✓ – Inkluderet som en del af din grundpakke.

+ – Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

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

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

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

Brugerdefinerede proaktive serviceydelser

Typer af brugerdefinerede proaktive serviceydelser	Pakke		
	C	A	P
Proaktive tjenestetilgodehavender	+	+	+
Brugerdefinerede proaktive serviceydelser (vedligeholdelses-, optimerings- og uddannelsesydelser)		+	+

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

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

4.2.2 Reaktive serviceydelser

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

Typer af reaktive serviceydelser	Pakke		
	C	A	P
Rådgivningssupport	✓	✓	✓
Problemløsningsupport	✓	✓	✓
Eskaleringsstyring	✓	✓	✓
Udvidet Hotfix-support		✓	✓
Support på stedet		+	+

✓ – Inkluderet som en del af Grundpakken.

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

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

Definition af niveau og Microsofts anslåede indledende svartider er angivet i tabellerne over hændelsessvar nedenfor.

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

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

Svar på Core-supporthændelse

Core-support	Alvorlighed og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
Moderat forretningsindflydelse	<ul style="list-style-type: none"> Moderat tab eller serviceforringelse, men arbejdet kan fortsætte på nedsat niveau Behov for assistance inden for otte timer 	<ul style="list-style-type: none"> Første svar på opkald i løbet af otte timer eller mindre i arbejdstiden¹ Kun indsats i arbejdstiderne¹ Indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, på anmodning² 	<ul style="list-style-type: none"> Nøjagtige kontaktoplysninger om sagsejeren Reaktion inden for 24 timer Hvis der er anmodet om indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, skal du allokere de nødvendige ressourcer til at opretholde denne indsats²
Kritisk forretningsindflydelse	<ul style="list-style-type: none"> Tab af en central forretningsproces og arbejdet kan ikke fortsætte på fornuftig vis Behov for assistance inden for én time 	<ul style="list-style-type: none"> Første svar på opkald i løbet af én time eller mindre Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen² 	<ul style="list-style-type: none"> Fordeling af relevante ressourcer for at opretholde fortløbende indsats 24x7²

¹ Arbejdstiden defineres generelt som kl. 09:00 til 17:30 lokal standardtid, eksklusiv helligdage og weekender. Arbejdstiden kan variere en anelse i dit land.

² Vi kan være nødt til at nedgradere fra 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, hvis du ikke kan levere de relevante ressourcer eller svar, som er nødvendige for den løbende problemløsningsindsats.

Svar på Advanced-supporthændelse

Advanced-support	Alvorlighed og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
Moderat forretningsindflydelse	<ul style="list-style-type: none"> Moderat tab eller serviceforringelse, men arbejdet kan fortsætte på nedsat niveau Behov for assistance inden for fire timer 	<ul style="list-style-type: none"> Første svar på opkald i løbet af fire timer eller mindre i arbejdstiden¹ Kun indsats i arbejdstiderne¹ Indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, på anmodning² 	<ul style="list-style-type: none"> Nøjagtige kontaktoplysninger om sagsejeren Reaktion inden for 24 timer Hvis der er anmodet om indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, skal du allokere de nødvendige ressourcer til at opretholde denne indsats²
Kritisk forretningsindflydelse	<ul style="list-style-type: none"> Tab af en central forretningsproces og arbejdet kan ikke fortsætte på fornuftig vis Behov for assistance inden for én time 	<ul style="list-style-type: none"> Første svar på opkald i løbet af én time eller mindre Krisesituationsressource tildelt efter en time Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen² 	<ul style="list-style-type: none"> Fordeling af relevante ressourcer for at opretholde fortløbende indsats 24x7² Adgang og svar fra den ansvarlige for ændring af kontrol inden for fire arbejdstimer

¹ Arbejdstiden defineres generelt som kl. 09:00 til 17:30 lokal standardtid, eksklusiv helligdage og weekender. Arbejdstiden kan variere en anelse i dit land.

² Vi kan være nødt til at nedgradere fra 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, hvis du ikke kan levere de passende ressourcer eller svar, som gør os i stand til at fortsætte vores indsats i problemløsningen.

Svar på Performance-supporthændelse

Performance-support	Alvorlighed og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
Moderat forretningsindflydelse	<ul style="list-style-type: none"> Moderat tab eller serviceforringelse, men arbejdet kan fortsætte på nedsat niveau 	<ul style="list-style-type: none"> Første svar på opkald i løbet af fire timer eller mindre i arbejdstiden¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Hvis der er anmodet om indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, skal du allokere de nødvendige ressourcer til at

Performance-support	Alvorlighed og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
	<ul style="list-style-type: none"> Behov for assistance inden for fire timer 	<ul style="list-style-type: none"> Kun indsats i arbejdstiderne¹ Indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, på anmodning² 	opretholde denne indsats ²
Kritisk forretningsindflydelse	<ul style="list-style-type: none"> Tab af en central forretningsproces og arbejdet kan ikke fortsætte på fornuftig vis Behov for assistance inden for 30 minutter 	<ul style="list-style-type: none"> Første svar på opkald i løbet af 30 minutter eller mindre Krisesituationsressource tildelt i løbet af 30 minutter eller mindre Ressourcer på din adresse efter 24 timer, med kundeaftale Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen² Adgang til Microsofts erfarne specialister og hurtig eskalering til produktteams hos Microsoft³ Underretning af vores senior-ledere om nødvendigt 	<ul style="list-style-type: none"> Passende kommunikation med dine senior-ledere på vores anmodning Fordeling af relevante ressourcer for at opretholde fortløbende indsats 24x7² Hurtig adgang og svar

¹ Arbejdstiden defineres generelt som kl. 09:00 til 17:30 lokal standardtid, eksklusive helligdage og weekender. Arbejdstiden kan variere en anelse i dit land.

² Vi kan være nødt til at nedgradere fra 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, hvis du ikke kan levere de passende ressourcer eller svar, som gør os i stand til at fortsætte vores indsats i problemløsningen

³ Ikke tilgængelig på alle supportsteder eller for alle Microsoft-teknologier.

Eskaleringsstyring: Eskalering giver overblik over supporthændelser for at opnå en rettidig løsning og support af høj kvalitet. Nedenfor er vist de eskaleringsstyrings-services, der tilbydes i den tilsvarende Grundpakke-support:

Core-support: For hændelser med moderat og kritisk Niveau er serviceydelsen tilgængelig på kundens anmodning inden for normal arbejdstid fra en pulje af serviceressourcer. Disse ressourcer kan også informere om eskaleringsopdateringer på anmodning.

Advanced- og Performance-support: I henhold til ovenstående tabeller, for hændelser med moderat Niveau er serviceydelsen tilgængelig på kundens anmodning inden for normal arbejdstid for Microsoft-ressourcen, der også kan informere om eskaleringsopdateringer efter anmodning herom. For hændelser med kritisk Niveau iværksættes der automatisk en forbedret eskaleringsproces for Avanceret og Ydeevne-support. Den tildelte Microsoft-ressource er derefter ansvarlig for at sikre løbende teknisk fremdrift i problemløsningen ved at give dig statusopdateringer og udarbejde en handlingsplan.

⇒ **Udvidet hotfix-support:** Med Udvidet hotfix-support kan du anmode om ikke-sikkerhedsrelaterede hotfixes for udvalgt Microsoft-software, der har påbegyndt den forlængede supportperiode af den faste livscyklus, som defineret af politikken på <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Tjenestespecifikke forudsætninger og begrænsninger:

- Tilgængelighed af udvidet hotfix-support er begrænset til følgende produkter/produkttyper:
 - Applikationer: Office
 - Dynamics: AX, CRM
 - Server: Exchange Server, SQL Server, System Center (med undtagelse af Configuration Manager), Windows Server
 - Systemer: Windows-klient, Windows underliggende operativsystemer
- For de mest aktuelle oplysninger om tilgængelighed af ikke-sikkerhedsrelaterede hotfixes for specifikke produktversioner, se noterne om produktlivscyklus her.
- Selvom vi bruger kommercielt rimelige bestræbelser på at besvare dine anmodninger om ikke-sikkerhedsrelaterede hotfixes, anerkender du, at der kan være situationer, hvor et hotfix ikke kan oprettes eller leveres.
- Hotfixes er designet til afhjælpe dit specifikke problem og er ikke regressionstestet.
- Hotfixes må ikke distribueres til ikke-tilknyttede tredjemænd uden vores skriftlige samtykke.
- Leveringstider for hotfixes til ikke-engelske versioner kan variere, og der kan forekomme oversættelsesvederlag.
- Vi leverer ikke ekstra funktioner, funktionalitet, opdateringer eller designændringer. Vi ser kun på problemer for et udvalgt produkt, der får det til at bryde ned, miste data eller på anden vis materielt afviger fra produktets dokumenterede funktionalitet.

⇒ **Support på stedet:** Advanced- og Performance-support giver reaktiv support på stedet på din lokalitet. Denne serviceydelse afhænger af tilgængeligheden af Microsofts ressourcer og kræver en ekstra betaling pr. besøg på stedet.

4.2.3 Serviceleveringsstyring

Serviceleveringsstyring (SDM) er inkluderet i dine supportserviceydelser, medmindre andet fremgår heri eller af din Arbejdsordre, og fastlagt af de supportydelser i Grundpakken, du køber. Yderligere leveringsstyringstjenester vil blive tilføjet ved køb af yderligere serviceydelser eller Udvidede serviceydelser og løsninger.

Core-support: SDM-serviceydelser leveres digitalt eller fra en pulje af specialister.

Advanced- og Performance-support: SDM-serviceydelser leveres digitalt og af en udpeget serviceleveringsansvarlig. Denne udpegede ressource kan arbejde eksternt eller på stedet på din placering.

Oplysninger om omfanget af serviceleveringsstyring

Følgende SDM-serviceydelser er tilgængelige som fastlagt for den købte Grundpakke:

Typer af serviceleveringsstyringstjenester	Pakke		
	C	A	P
Aktivering af Kundeorganisation	✓	✓	✓
Rådgivning om Microsoft-produkter, -service og sikkerhedsopdateringer	✓	✓	✓
Programudvikling og -styring	✓	✓	✓
Unified Support Onboarding	✓	✓	✓
Cloud Success-program		✓	✓
Styring af ledelsesrelationer		✓	✓
Tilføjelse til serviceleveringsstyring		+	+
Styring af onsiteservicelevering		+	+

✓ – Inkluderet som en del af Grundpakken.

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

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

Programudvikling og -styring: Aktiviteter beregnet til at planlægge, foreslå og styre dit supportprogramms tjenester i hele din organisation for at hjælpe dig med at opnå større værdi fra dine investeringer i Microsoft-teknologi og -tjenester.

Core-support: Serviceydelser kan anbefales af Microsoft for at udnytte de muligheder, der er inkluderet i din Base Package-support og begrænsede ekstra serviceydelser, som din organisation måtte købe.

Advanced- og Performance-support: Microsoft kan anbefale en række serviceydelser, der er beregnet til at hjælpe dig med at opnå vigtige forretningsmæssige og teknologiske resultater ved at udnytte de muligheder, der er inkluderet i din Base Package-support, samt yderligere serviceydelser, som du måtte købe.

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

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

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

🔗 **Add-on til serviceleveringsstyring:** Du kan vælge at tilkøbe ekstra, tilpassede SDM-ressourcer, der leverer serviceleveringsstyringstjenester som en del af et forhåndsdefineret arbejdsomfang, der ikke er beskrevet i detaljer i dette dokument. Disse ressourcer kan arbejde eksternt eller på stedet på din placering. Denne serviceydelse afhænger også af Microsofts ressource-tilgængelighed.

🔗 **Styring af onsiteservicelevering:** Du kan anmode om, at din serviceleveringsansvarlige aflægger besøg på stedet, hvilket kan kræve en yderligere betaling pr. besøg. Denne serviceydelse afhænger af Microsofts ressource-tilgængelighed.

4.3 Udvidede serviceydelser og løsninger

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

Ydelse	Pakke		
	C	A	P
Udpegede Supportteknikere		+	+
Hurtig respons		+	+
Brugerdefineret support		+	+
Udvikler – Advanced		+ ¹	+ ¹

Ydelse	Pakke		
	C	A	P
Udvikler – Performance			+
Driftskritisk support		+	+

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

4.3.1 Udpegede Supportteknikere

⇒ **Udpegede supportteknikere (DSE):** DSE-serviceydelser kan købes som foruddefinerede tilbud eller som et brugerdefineret timetal, der kan bruges til at levere foruddefinerede, proaktive serviceydelser.

Når DSE-serviceydelser købes som timer, bliver de fratrukket dit samlede timeantal, efterhånden som de bliver anvendt og leveret, og fratrukket baseret på timeantallet svarende til katalogprisen.

Foruddefinerede DSE-serviceydelser er skræddersyede til dit miljø og hjælper dig med at nå det ønskede resultat. Disse tilbud kan fokusere på områder som Office 365, Azure IaaS, Cybersikkerhed, Moderne identitet, It-serviceadministration, DSE-dataanalyse og Dynamics 365 og omfatte påkrævede indbyggede, foruddefinerede, proaktive serviceydelser.

Fokusområderne for DSE-serviceydelser:

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

Uanset hvordan DSE tilkøbes, allokeres, prioriteres og udpeges ressourcer baseret på aftalen mellem parterne under det indledende møde og dokumenteres som en del af din serviceleveringsplanlægning.

Tjenestespecifikke forudsætninger og begrænsninger

- Du skal have en gældende serviceaftale for Microsoft Unified Support til understøttelse af dine DSE-tjenester. Hvis din serviceaftale for Microsoft Unified Support udløber eller opsiges, opsiges dine DSE-tjenester den samme dag.

- DSE-serviceydelser er tilgængelige inden for normal arbejdstid (kl. 9.00 til 17.30 lokal standardtid, eksklusive helligdage og weekender).
- DSE-serviceydelser understøtter de specifikke Microsoft-produkter og -teknologier, der er valgt af dig og angivet i din arbejdsordre.
- DSE-serviceydelser leveres til et enkelt supportsted på det angivne supportsted, der er identificeret i din Arbejdsordre.

4.3.2 Hurtig respons

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

For at modtage hurtig respons-ydelser for dine Microsoft Azure-komponenter skal du indsende en hændelse via den pågældende cloudserviceportal. Din anmodning om problemløsningssupport bliver sendt direkte til en Rapid Response supportkø, som består af et udvalgt hold af teknikere med ekspertise inden for cloudservices. For at teamet kan have grundlæggende kendskab til din implementering, skal du levere dokumentation om den grundlæggende Azure-implementering og database-topologi samt skalerings- og belastningsudligningsplaner, hvis de findes. Selvom hændelser kan kræve ressourcer fra almindeligt produktsupportpersonale for at blive løst, bevarer Rapid Response-teamet primært ansvaret for hændelserne 24x7x365.

Svartiderne for problemløsningssupport for dine Azure-komponenter fremgår af tabellen nedenfor og træder i stedet for de forventede svartider for Grundpakke-support. Hurtig Respons dækker ikke Azure DevOps, Azure-medietjenester, Azure Stack, Azure StorSimple, eller fakturerings- og abonnementsadministration.

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

Hurtig respons	Alvorlighed og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
Kritisk forretningsindflydelse	<ul style="list-style-type: none"> • Tab af en central forretningsproces og arbejdet kan ikke fortsætte på fornuftig vis • Behov for assistance inden for 15 minutter 	<ul style="list-style-type: none"> • Første svar på opkald i løbet af 15 minutter eller mindre • Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen¹ • Adgang til Microsofts erfarne specialister² • Hurtig eskalering til teamene med ansvar for driften af 	<ul style="list-style-type: none"> • Passende kommunikation med dine senior-ledere på vores anmodning • Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen¹ • Hurtig adgang og svar

Hurtig respons	Alvorlighed og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
		cloudservices hos Microsoft <ul style="list-style-type: none"> • Underretning af vores senior-ledere om nødvendigt 	

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

² Hurtig respons-problemløsningssupport er kun tilgængelig på engelsk.

4.3.3 Brugerdefineret support

🔗 **Tilpasset support:** For et yderligere gebyr giver Tilpasset Support begrænset, vedvarende support for et bestemt antal produkter og servicepakker, der har nået afslutningen af deres levetid som defineret i Microsofts virksomhedssupportpolitik på <http://support.microsoft.com/lifecycle>. Produkterne, versionerne eller servicepakker, som du har købt Tilpasset Support til, er defineret i din Arbejdsordre.

Programgebyrer for Tilpasset Support beregnes som om, at tilmelding fandt sted den første dag, hvor Tilpasset Support-programmet var tilgængeligt. For eksempel, hvis Tilpasset Support til Dynamics NAV 2009 startede den 15. januar 2020, men du ikke tilmelder dig før 15. april 2020, beregnes dit programgebyr stadig med tilbagevirkende kraft til den faste startdato den 15. januar 2020.

Gebyrer, der betales for Tilpasset Support, kan ikke refunderes.

Tjenestespecifikke forudsætninger og begrænsninger

- Du skal have en gældende serviceaftale for Microsoft Unified Support for at få adgang til Tilpasset Support-tjenester. Hvis din serviceaftale for Microsoft Unified Support udløber eller opsiges, ophører Tilpasset Support den samme dag.
- Du skal installere og køre den mest aktuelle servicepakke for de(t) tilmeldte produkt(er), der er angivet i din Arbejdsordre, før du kan modtage Tilpasset Support.
- For at modtage Kundesupport for det eller de tilmeldte produkter og adgang til sikkerhedsbulletiner og -opdateringer skal du levere en detaljeret migreringsplan med antal enheder/forekomster, kvartalsmæssige installationsmilepæle og en dato for fuldførelse af migreringen. Hvis denne migreringsplan ikke leveres, kan det medføre, at du ikke kan få adgang til leverancer af Tilpasset support.
- I forbindelse med Tilpasset support betegnes en enhed som en forekomst, fysisk eller virtuel, hvorpå kunden ønsker at installere en sikkerhedsopdatering til et bestemt produkt. Antallet af enheder eller forekomster skal være lig med det antal gange, sikkerhedsopdateringen, eller hotfixet, installeres, og ikke antallet af fysiske enheder.
- Brugerdefineret support er tilgængelig for dig på det eller de supportsteder, der er angivet i din Arbejdsordre, hvis supportstedet er inkluderet i dit samlede antal enheder og forekomster.
- Medmindre andet er aftalt skriftligt, omfatter Tilpasset support kun engelske versioner af de tilmeldte produkter. Hvis begge parter er enige om ikke-engelsk support, kan supporttider

- blive forlænget for at muliggøre oversættelse (for hvilken oversættelsesvederlag kan forekomme).
- Tilpasset Support yder support for det tilmeldte produkt og kan omfatte opdateringer for sikkerhedsrisici defineret af MSRC som kritiske. For et yderligere vederlag kan du købe sikkerhedsopdateringer til risici, som MSRC har vurderet som Vigtigt.
 - Tilpasset support kan købes på årsbasis på grundlag af faste programdatoer, der er tilpasset produktets supportlivscyklus. Uanset hvornår de tilmelder sig, skal alle kunder betale det gældende programgebyr med tilbagevirkende kraft fra programmets startdato, og forfaldne gebyrer skal betales fuldt ud ved Aftalens indgåelse. Medmindre andet er angivet, er et kvartal minimumsløbetiden for Tilpasset support. Kunder kan framelde sig Tilpasset support på kvartalsbasis med minimum 14 dages varsel før næste faktureringsdato.
 - Ikke-sikkerhedsmæssige hotfixes (f.eks. problemer med tidszoner eller sommertid) er muligvis også tilgængelige mod et ekstra vederlag.
 - Sikkerhedsopdateringer, der stilles til rådighed for dig i henhold til dette program, er kun til din interne brug, som omfatter brug i hostede miljøer til direkte gavn for dig.
 - Sikkerhedsopdateringer må ikke distribueres til ikke-tilknyttede tredjemænd uden vores skriftlige samtykke. Du kan bede om adgang til sikkerhedsopdateringer til navngivne kontakter, der er udpeget af dig. Du accepterer at give os besked om ændringer i den eller disse udpegede kontakter.
 - Tilpasset support inkluderer ikke muligheden for at anmode om ekstra funktioner, funktionalitets- eller designændringer eller garantisupport.
 - Selvom vi bruger kommercielt rimelige bestræbelser på at levere sikkerhedsopdateringer, anerkender du, at der kan være situationer, hvor en sikkerhedsopdatering, herunder Kritiske og Vigtige sikkerhedsopdateringer, ikke kan oprettes eller leveres.
 - Hvis du køber Tilpasset Support direkte fra Microsoft, må du anvende sikkerhedsopdateringerne på det eller de gældende tilmeldte produkt(er), som er anskaffet gennem Microsofts volumenlicens eller gennem Microsofts licensaftale for tjenesteudbydere.
 - Alle anmodninger om problemløsningssupport skal indsendes telefonisk til dine udpegede kontaktpersoner.
 - Adgang til Microsofts ressourcer til udskiftning af sikkerhedsopdateringer er kun til rådighed i den gældende Tilpasset Support-aftales løbetid. Det kræver fornyet tilmelding og betaling af gældende aktuelle og forfaldne programgebyrer at få adgang til Microsofts ressourcer igen, herunder udskiftning af sikkerhedsopdateringer, der muligvis blev hentet, mens tilmeldingen til Tilpasset Support var gældende, men efterfølgende blev mistet, ødelagt eller gjort ubrugelige efter at tilmeldingens løbetid udløb. Fornyet tilmelding eller adgang til sikkerhedsopdateringer er muligvis ikke muligt, hvis et program er udgået.

4.3.4 Support til udviklere

Support til udviklere er langsigtet teknisk support baseret på dybdegående kendskab til cloudteknologi og teknisk viden i hele applikationsudviklingens livscyklus for udviklere, der udvikler, implementerer og supportere applikationer på Microsofts platform.

En Application Development Manager (ADM) fungerer som primær kontaktperson og har fokus på at yde strategisk rådgivning om udviklings- og testmetoder og om udviklingsmæssige problemer, der måtte opstå under brug af Microsoft-produkter. ADM'en samarbejder med flere forskellige ressourcer hos Microsoft for at opfylde kundens krav.

Som led i din supportaftale har du mulighed for at købe følgende udviklingsløsninger:

🔗 **Udvikler – Advanced**

Advanced-support for udviklere, som er tilgængelig for Advanced- og Performance-support, giver målrettede løsninger til bestemte behov inden for applikationsudvikling, herunder modernisering af applikationer, vurderinger af Internet of Things (IoT), ALM-/DevOps-løsninger, uddannelse og testning. Det er det anbefalede supportniveau for kunder, der kræver specialiseret udviklingssupport inden for en række forskellige områder eller emner i udviklingslivscyklussen.

Minimumsengagementet udgør 320 ADM-timer (Application Development Manager). Mindre, kundetilpassede engagementer kan udarbejdes efter særlig anmodning. Advanced-support til udviklere har et loft på 800 ADM-timer.

🔗 **Udvikler – Performance**

Performance-support for udviklere, som er tilgængelig for Performance-support, giver omfattende support i hele applikationsudviklingens livscyklus, giver kunder cloudarkitektur, sårbarhedsvurderinger, ALM-/DevOps-løsninger, sikkerhedsudviklingslivscyklus, kodegennemgang, ydeevne og overvågning, modernisering af applikationer, implementering og administration af Internet of Things (IoT), uddannelse og testning. Det er det anbefalede supportniveau for kunder, der kræver komplet udviklingssupport til virksomhedens kritiske samt komplekse udviklingsmiljøer.

Performance-support til udviklere – har et minimumsengagementet på 800 ADM-timer. Mindre, kundetilpassede engagementer kan udarbejdes efter særlig anmodning.

4.3.5 Driftskritisk support

🔗 **Driftskritisk Support:** Giver et højere supportniveau for et defineret udvalg af Microsoft-produkter og Onlinetjenester, der udgør en del af din driftskritiske arbejdsbelastningsløsning som angivet i din Arbejdsordre. Driftskritisk Support giver et tilpasset program med supportydelser, der er tilgængeligt mod et yderligere vederlag og er defineret i et Bilag, der henvises til i din Arbejdsordre.

4.4 Yderligere vilkår og betingelser

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

- Grundlæggende reaktive tjenester leveres eksternt til dine udpegede støttekontakters placeringer. Alle andre tjenester leveres fra eksternt hold til dine lokaliteter, der er udpeget eller angivet i din arbejdsordre, medmindre andet er angivet skriftligt.
- Grundlæggende reaktive tjenester leveres på engelsk og, hvor det er tilgængeligt, på dit talesprog. Alle andre serviceydelser leveres på det sprog, der tales på den Microsoft-servicelokalitet, der leverer disse serviceydelser, eller på engelsk, medmindre andet er aftalt skriftligt.
- Vi yder support på alle versioner af kommercielt udgivne og generelt tilgængelige Microsoft-softwareprodukter og Onlinetjenester, som du har købt, og som er angivet i Produktvilkårene, der udgives af Microsoft fra tid til anden på <http://microsoft.com/licensing/contracts> (eller på en anden side, som Microsoft angiver), medmindre andet er angivet i en Arbejdsordre, et

Bilag til denne Beskrivelse af Support- og Konsulentytelser eller specifikt er ekskluderet på din onlinesupportportal på <http://serviceshub.microsoft.com>.

- Support på foreløbige versioner og betaprojekter ydes ikke, medmindre andet er angivet i et vedhæftet bilag.
- Alle serviceydelser, inklusive alle yderligere serviceydelser købt som en del af og i en Supportarbejdsordres løbetid, går tabt, hvis de ikke benyttes i den relevante Arbejdsordres løbetid.
- Planlægning af serviceydelser er afhængig af tilgængeligheden af ressourcer, og workshops kan blive annulleret, hvis minimumsregistreringsantallet ikke er opnået.
- Vi kan på din anmodning få adgang til dit system via en fjernforbindelse for at analysere problemer. Vores personale vil kun få adgang til de systemer, du har godkendt. For at udnytte fjernforbindelseshjælp skal du forsyne os med den relevante adgang og nødvendigt udstyr.
- Visse tjenester kan medføre krav om, at vi skal opbevare, behandle og have adgang til dine kundedata. Når vi gør det, bruger vi Microsoft-godkendte teknologier, der overholder vores politikker og processer i forbindelse med databeskyttelse. Hvis du beder om, at vi bruger teknologier, som Microsoft ikke har godkendt, forstår og accepterer du, at du er eneansvarlig for integriteten og sikkerheden af dine kundedata, og at Microsoft ikke påtager sig noget ansvar i forbindelse med brugen af teknologier, som Microsoft ikke har godkendt.
- Hvis du anmoder om annullering af en tidligere planlagt service, kan Microsoft vælge at fraregne et annulleringsvederlag på op til 100 % af serviceprisen, hvis annulleringen eller den ændrede tidsplan sker medmindre end 14 dages varsel i forhold til den første leveringsdag.
- Når du køber yderligere serviceydelser, kan vi kræve inkludering af serviceleveringsstyring for at muliggøre leveringen.
- Hvis du har bestilt én type serviceydelse og ønsker at ændre den til en anden serviceydelse, kan du anvende en tilsvarende værdi på en anden serviceydelse i din Grundpakke, hvis den er tilgængelig, og det er blevet aftalt med din serviceansvarlige.
- Softwareforskiringsfordele med 24x7 problemløsningssupport (SA PRS-hændelser eller "SAB") kan konverteres til en tilsvarende værdi (som bestemt af Microsoft) og anvendes til gebyrerne for grundpakkesupport, kvalificerede komponenter i udpeget supporttekniker (DSE) og/eller kvalificerede komponenter i forbedrede tjenester og løsninger. Din leveringsstyringsressource kan bekræfte sådanne værdier og gebyrer, hvis det er relevant. Efter 30 dage fra supportstartdatoen og/eller den årlige jubilæumsdato for flerårig support kan vi fakturere dig for den tilsvarende værdi af ethvert SAB, du forpligter dig til i en sådan konvertering, som det fremgår af din arbejdsordre. Software Assurance-fordele er underlagt vilkårene angivet heri og Produktvilkårene, herunder, men ikke begrænset til, bilag B til Produktvilkårene. Yderligere oplysninger er også tilgængelige på www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, såsom ændringer til problemløsningssøttefordelen, der begynder i februar 2022, som vil påvirke kriterierne for basispakke eller berettigede komponenter i din supportaftale, hvilket kan resultere i justeringer af den tilsvarende hændelsesværdi.
- Det er ikke sikkert, at alle yderligere serviceydelser er tilgængelige i dit land. Kontakt din serviceansvarlige for yderligere detaljer.

- Supportydelser er begrænset til rådgivning og vejledning relateret til kode, der ejes af dig eller af Microsoft.
- Du accepterer, at den eneste ikke-Microsoft-kode, du giver os adgang til, er kode, du ejer.
- Support leverer ikke kode af nogen art, med undtagelse af eksempelkode.
- Der kan være minimumskrav til platformen for de købte services.
- Det er ikke sikkert, at serviceydelserne bliver leveret via dine kunder.
- Hvis du har en pakke, der er baseret på Advanced- eller Performance-support, hvor der er indgået aftale om besøg på stedet, som ikke er forudbetalt, faktureres du for rimelige rejse- og leveomkostninger.

Yderligere forudsætninger og antagelser kan være angivet i relevante Bilag.

4.5 Deres ansvar

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

- Du skal udpege en supportserviceadministrator ved navn, der vil være ansvarlig for at lede dit team og styre alle dine supportaktiviteter og interne procedurer for indsendelse af supportanmodninger for supphændelser til os.
- Afhængigt af din Base Package som beskrevet nedenfor kan du udpege navngivne kontaktpersoner for reaktiv support, der er ansvarlige for at oprette supportanmodninger via Microsofts supportwebsted eller pr. telefon. Dine administratorer af cloudservices kan også indsende anmodninger om cloud-support via de gældende supportportaler.
 - Kernesupport – Op til ti (10) navngivne kontaktpersoner.
 - Avanceret support - Mindst halvtreds (50) navngivne kontaktpersoner. Du er muligvis også berettiget til yderligere kontaktpersoner. Forhør dig hos din serviceleveringsadministrator for nærmere oplysninger.
 - Præstationssupport - Omfatter navngivne kontaktpersoner efter behov.
- For anmodninger om onlinetjenester, skal Cloud-administratorer, for dine cloud-baserede tjenester, indsende supportanmodninger via den gældende online-serviceportal.
- Når du indsender en anmodning om servicering, skal dine kontaktpersoner for reaktiv support have en grundlæggende forståelse af det pågældende problem samt være i stand til at genskabe problemet for at hjælpe Microsoft med at diagnosticere og prioritere problemet. Disse kontaktpersoner skal også have indsigt i de understøttede Microsoft-produkter og dit Microsoft-miljø for at kunne medvirke til løsning af systemrelaterede problemer og hjælpe Microsoft med at analysere og løse serviceanmodninger.
- Når du indsender en ydelsesanmodning, skal dine reaktive støttekontakter muligvis udføre diagnosticering og problemløsning efter vores anmodning. Dette kan inkludere udførelse af netværkssporing, indhentning af fejlmeddelelser, indsamling af konfigurationsoplysninger, ændring af produktkonfigurationer, installation af nye softwareversioner eller nye komponenter eller ændring af processer.
- Du accepterer at samarbejde med os om at planlægge udnyttelsen af serviceydelserne baseret på de serviceydelser, du har købt.

- Du accepterer at give os besked om ændringer i de navngivne kontakter, der er opgivet på din Arbejdsordre.
- Du er ansvarlig for at sikkerhedskopiere dine data og for at rekonstruere filer, der er gået tabt eller er blevet ændret som følge af katastrofale fejl. Du er også ansvarlig for implementering af de procedurer, der er nødvendige for at sikre integriteten og sikkerheden af din software og dine data.
- Du skal, hvor det er muligt, svare på spørgeskemaer vedrørende kundetilfredshed, som vi eventuelt fra tid til anden leverer til dig angående serviceydelse.
- Du er ansvarlig for eventuelle rejseudgifter og andre udgifter, der vedrører dine medarbejdere eller underleverandører.
- Din serviceansvarlige kan kræve, at du opfylder andre forpligtelser, som er specifikke for den service, du har købt.
- Når du anvender cloudservices som led i denne support, skal du enten købe eller have et eksisterende abonnement eller dataplan for den pågældende online-service.
- Hvis du har en Advanced- eller Performance-supportpakke, accepterer du at indsende anmodninger om proaktive serviceydelser sammen med eventuelle nødvendige eller relevante data senest 60 dage før udløbsdatoen for den pågældende arbejdsordre.
- Hvis du har en Advanced- eller Performance-supportpakke, accepterer du at forsyne vores serviceleveringsteam, der kræves at være på stedet, med rimelig telefon- og højhastighedsadgang til internettet samt den nødvendige adgang til dine interne systemer og diagnosticeringsværktøjer.

© 2020 Microsoft Corporation. Alle rettigheder forbeholdes. Enhver anvendelse eller distribution af disse materialer uden udtrykkelig godkendelse fra Microsoft Corp. er strengt forbudt.

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

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