

Microsoft Enterprise Services

Beskrivelse af support- og konsulenttydelser

Oktober 2021

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
	Planlægningstjenester.....	5
	Implementeringstjenester.....	7
	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
	Proaktive serviceydelser.....	10
	Reaktive serviceydelser.....	14
	Serviceleveringsstyring.....	20
	4.3 Udvidede serviceydelser og løsninger	22
	Udpegede Supportteknikere.....	22
	Hurtig respons.....	23
	Azure Event Management.....	24
	Office 365 Engineering Direct.....	26
	Support til udviklere.....	26
	Driftskritisk support.....	26
	4.4 Support i flere lande	26
	Oversigt over 'Support i flere lande'-tjenester.....	26
	Sådan køber du.....	26

Yderligere vilkår og betingelser for Support i flere lande	27
4.5 Yderligere vilkår og betingelser	28
4.6 Deres ansvar	30

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.

3.2 Tilpassede konsulenttydelser

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

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

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-storageløsninger, 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 planlægningservices 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.

SharePoint Deployment Planning Services (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.

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.

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 sikkerheds løsninger 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.
- GitHub Consulting-tjenester leveres af GitHub, Inc., et helejet datterselskab til Microsoft Corporation. Uanset hvad der måtte stride imod dette i din arbejdsordre, vil GitHub-databeskyttelseserklæringen, der er tilgængelig på https://aka.ms/github_privacy og GitHub-databeskyttelsestillægget og -sikkerhedsbilaget, der findes på https://aka.ms/github_dpa gælde for dit køb af GitHub Consulting-tjenester.

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 Supporttydelser

Microsoft Unified Support-tjenester (supporttjenester) er en bred vifte af supportløsninger til virksomheder der bidrager til at accelerere Deres rejse mod skyen, optimere Deres IT-løsninger, og anvende teknologi til at realisere nye forretningsmuligheder i alle faser af IT-livscyklussen.

Supporttjenester omfatter:

- Proaktive tjenester er med til at forbedre tilstanden af Deres IT-infrastruktur 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

Supporttjenester er tilgængelige som en Grundpakke (med betegnelsen Core-, Advanced- og Performance-support) eller som yderligere tjenester eller forbedrede tjenester og løsninger, der er tilgængelige for køb 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	<p>Du har mulighed for at føje yderligere supporttydelser, herunder Proaktive ydelser, til din Grundpakke i din Arbejdsordres løbetid. Disse ydelser er vist med et "+" i hele dette afsnit.</p>
Udvidede serviceydelser og løsninger	<p>Du har mulighed for at føje supporttydelser, 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.</p>

Support i flere lande

'Support i flere lande' yder support på flere Supportsteder, som beskrevet i din Arbejdsordre (eller Arbejdsordrer).

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.

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		+	+

+ - 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.

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

✓ – Inkluderet som en del af din grundpakke.

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

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

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

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

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

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

Optimeringstjenester

Typer af optimeringsydelse	Pakke		
	C	A	P
Adoptionstjenester			+
Udviklingsfokuserede tjenester		+	+
IT-serviceadministration		+	+
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 Services: Serviceydelser, der hjælper dine medarbejdere med at udvikle, implementere og supportere applikationer, der er bygget på Microsoft-teknologier.

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

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

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

Sikkerhedstjenester: Microsofts udvalg af sikkerhedsløsninger omfatter følgende fire fokusområder: cloudsikkerhed og identitet, mobilitet, forbedret beskyttelse af oplysninger og

sikker infrastruktur. Sikkerhedsservices hjælper kunder med at forstå, hvordan de kan beskytte og skabe innovation i deres it-infrastruktur, programmer og data, så de kan modstå interne og eksterne trusler. Sikkerhedstjenester kan være et element i et tilpasset program med supportydelser, der er tilgængeligt mod et yderligere vederlag og kan være defineret i en fremvisning, der henvises til i din arbejdsordre.

Uddannelsesserviceydelser

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.

Yderligere Proaktive tjenester

Typer af Yderligere Proaktive tjenester	Pakke		
	C	A	P
Brugerdefinerede proaktive serviceydelser (vedligeholdelses-, optimerings- og uddannelsesydelser)		+	+
Supportteknologirådgiver			✓
Proaktiv accelerator		+	+

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

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

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

Andet Proaktivt	Pakke		
	C	A	P
Proaktive tjenestetilgodehavender		+	+

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

Reaktive 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	✓	✓	✓
Problemløsningssupport	✓	✓	✓
Administration af Reaktiv Support	✓	✓	✓

Typer af reaktive serviceydelser	Pakke		
	C	A	P
Support på stedet		+	+
Analyse af årsag		+	+
Tilføjelse af Administration af Reaktiv Support		+	+
Udvidet Hotfix-support	✓	✓	✓
Cybersikkerhed-supporttjenester		+	+

✓ – Inkluderet som en del af Grundpakken.

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

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

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

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

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

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, 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 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 	<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"> Nøjagtige kontaktoplysninger om sagsejeren Reaktion inden for 24 timer

Advanced-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 	<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 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 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"> 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

Performance-support	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 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, 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

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

Administration af Reaktiv Support: Administration af Reaktiv Support giver overblik over supporthændelser for at opnå en rettidig løsning og support af høj kvalitet. Serviceleveringsstyring bruges til Administrationen af Reaktiv Support for alle supportanmodninger. Nedenfor vises de tjenester, der tilbydes for 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 serviceresourcer. Disse ressourcer kan også informere om eskaleringsopdateringer på anmodning.

Advanced- og Performance-support: I henhold til ovenstående Hændelsesrespons-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.

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

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.

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

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

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 noter 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.

Cybersikkerhed-supporttjenester: Leverer specialiseret cybersikkerhedsrelateret assistance under både reaktive og proaktive scenarier ('Cybersikkerhed-supporttjenester'). Disse tjenester hjælper med at reducere risikoen for målrettede cyberangreb, bedre forberede sig på sikkerhedskriserituationer eller undersøge og inddæmme et aktivt sikkerhedskompromis. Cybersikkerhedstjenester leverer et tilpasset program med supporttjenester, og kan være tilgængeligt mod et yderligere vederlag, som defineret i et Bilag, der henvises til i Deres Arbejdsordre.

Serviceleveringsstyring

Serviceleveringsstyring (SDM) er inkluderet i dine supportserviceydelse, 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-tjenester leveres digitalt og af en udpeget kundesucces-kontoadministrator. 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		+	+

Typer af serviceleveringsstyringstjenester	Pakke		
	C	A	P
Styring af onsiteservicelevering		+	+

✓ – Inkluderet som en del af Grundpakken.

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

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

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

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.

Tilføjelse til serviceleveringsstyring: Du kan vælge at tilkøbe ekstra, tilpassede SDM-ressourcer, der leverer serviceleveringsstyringstjenester som en del af et forhåndsdefineret arbejdsomfang, der ikke er beskrevet i detaljer i dette dokument. 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 kundesucces-kontoadministratør aflægger besøg på stedet, hvilket kan kræve et yderligere gebyr 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		+	+
Azure Event Management			
Office 365 Engineering Direct			
Support til udviklere		+ ¹	+ ¹
Driftskritisk support		+	+

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

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

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

Fokusområderne for 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
- Dokumentere og dele anbefalinger med dig om brugen af leverancer relateret til supporttjenester (f.eks. gennemgang af supportevnen, tilstandstjek, workshops og risikovurderingsprogrammer)
- Hjælpe dig med at foretage dine implementerings- og driftsaktiviteter i overensstemmelse med dine planlagte og aktuelle implementeringer af Microsoft-teknologier
- At forbedre dit it-personales tekniske og driftsmæssige færdigheder
- At udvikle og implementere strategier til forebyggelse af fremtidige hændelser og til at øge systemtilgængeligheden af dine omfattede Microsoft-teknologier

- At hjælpe med at finde rodårsagen til tilbagevendende hændelser og komme med anbefalinger til forebyggelse af yderligere afbrydelser i de pågældende Microsoft-teknologier

Uanset hvordan 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 din DSE-tjeneste 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.

Hurtig respons

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

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

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

Køb af Hurtig respons afhænger af tilgængelighed af ressourcer. Forhør dig hos din kundesucces-kontoadministrator 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Første svar på opkald i løbet af 15 minutter eller mindre • Fortløbende indsats 24 timer i 	<ul style="list-style-type: none"> • Passende kommunikation med dine senior-ledere på vores anmodning • Allokering af relevante ressourcer

Hurtig respons	Alvorlighed og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
	<ul style="list-style-type: none"> Behov for assistance inden for 15 minutter 	<ul style="list-style-type: none"> døgnet, 7 dage om ugen¹ Adgang til Microsofts erfarne specialister² Hurtig eskalering til teamene med ansvar for driften af cloudservices hos Microsoft Underretning af vores senior-ledere om nødvendigt 	<ul style="list-style-type: none"> for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen¹ Hurtig adgang og svar

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

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

Azure Event Management

Microsoft Azure Event Management ("AEM") leverer udvidet support før, under og efter vigtige kundebegivenheder ("begivenhed"). En vigtig begivenhed defineres som en periode med stor forretningspåvirkning og/eller høj efterspørgsel for kunden, der kræver de højeste niveauer af servicetilgængelighed og ydeevne. Begivenheder skal bekræftes med din kundesucces-kontoadministrator mindst 8 uger før begivenheden.

AEM understøtter begivenheder, der bruger Microsoft Azure-kernetjenester. Nærmere oplysninger om løsningen og hvilke Azure-tjenester den udnytter skal deles med AEM-teamet i god tid inden den faktiske begivenhed, men senest som input til vurderingen.

Som en del af aktiviteterne forud for begivenheden, vil AEM-teamet:

- Vurdere og gøre sig bekendt med din løsning
- Identificere mulige problemer og risici, der påvirker opetid og stabilitet
- Fastslå de ønskede resultater med henblik på modstandsdygtighed
- Udvikle og vedligeholde serviceleveringsplanen for løsningen

AEM-supportteamet tilvejebringer en liste over anbefalede og nødvendige handlinger for at afhjælpe eventuelle problemer, der kan påvirke løsningens tilgængelighed eller ydeevne på begivenhedsdagen.

Under begivenheden vil AEM-teamet være opmærksom på begivenhedsoplysningerne og være parat til at løse problemer, der påvirker løsningen.

Du kan anmode om problemløsningssupport til løsningen to uger før begivenheden, under begivenheden og en uge efter begivenheden*.

Event Management	Alvorsgrad 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"> • Svar efter første opkald inden for 15 minutter eller derunder og hurtig eskalering inden for Microsoft til cloud-driftsteams for eventuelle Microsoft Azure-tjenester² • Krisesituationsmanager tildelt i løbet af 30 minutter eller mindre. • Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen¹ • Adgang til Microsofts erfarne specialister og hurtig eskalering inden for Microsoft til produktteams • Ansættelse af supportteknikere, der har kendskab til din løsningskonfiguration. Hvis relevant, kan de pågældende ingeniører hjælpe og strømline hændelsesstyringsprocessen • Underretning af vores senior-ledere om nødvendigt 	<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

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 AEM Problemløsning-supporttjenester er kun tilgængelig på engelsk

* Problemløsningsupport, der indsendes før og efter begivenheden, behandles med Alvorsgraden Standard forretningspåvirkning

Efter begivenheden kan du anmode om rodårsagsanalyse af alle hændelser med kritisk forretningspåvirkning for din løsning. Hvis relevant, giver vi anbefalinger om, hvordan problemerne kan forhindres i fremtiden.

Office 365 Engineering Direct

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

Support til udviklere

Support til udviklere: Leverer dybere proaktiv support baseret på kendskab til cloudteknologi og produktviden i hele applikationsudviklingens livscyklus for kundeudviklere, der udvikler, implementerer og yder support til applikationer på Microsofts platform.

Support til udviklere leverer omfattende support og giver kunder cloudarkitektur, sårbarhedsvurderinger, ALM-/DevOps-løsninger, sikkerhedsudviklingslivscyklus, kodegennemgang, ydeevne og overvågning, modernisering af applikationer, implementering og administration af Internet of Things (IoT), uddannelse og testning. Support til udviklere fås for et tillægsgebyr.

Driftskritisk support

Missionskritisk 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 supporttydelser, der er tilgængeligt mod et yderligere vederlag og er defineret i et Bilag, der henvises til i din Arbejdsordre.

4.4 Support i flere lande

Oversigt over 'Support i flere lande'-tjenester

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

- **Vært:** Dette er det Supportsted, hvor du har indgået kontrakt om Microsoft Unified Support i din Arbejdsordre. Medmindre andet er angivet, vil dette være det primære sted for din udpegede kundesucces-kontoadministrator.
- **Nedstrøms:** Dette er et Supportsted, der er udpeget i din Arbejdsordre til at modtage Microsoft Unified Enterprise Support-tjenester, andet end Værtstedet, og er berettiget til de tjenester, som du køber for det pågældende sted.

Sådan køber du

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

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

- **Basispakketjenester:** Medmindre andet er angivet, vil Grundpakketjenester (dem, der er betegnet med et "✓") være tilgængelige for dit/dine udpegede supportsted(er) eller som allokeret til Supportsted(er) af Værten på Værtsarbejdsordren.

- **Reaktive tjenester:** Reaktive tjenester kan leveres eksternt til andre steder end og inklusive Værten, undtagen som følger:
 - **Support på stedet:** Forhåndskøbte reaktive supporttjenester på stedet vil være tilgængelige for supportsted(er), som angivet i din Arbejdsordre, bortset fra Undtagelseslande.
 - Under en "Kritisk forretningspåvirkning" Problemløsningsupport-situation, kan forhåndskøbte supportressourcer på stedet muligvis sendes til udpegede og ikke-udpegede Supportsteder.
- **Serviceleveringsstyring (SDM):** Som angivet i din Arbejdsordre, kan SDM leveres til udpegede Værts- og Nedstrøms-supportsteder. Tilgængeligheden af SDM-tjenester, der er omfattet af din Grundpakke, allokeres af Værten og administreres af Værtens kundesucces-kontoadministratør. SDM-levering begrænses til Værtsstedets åbningstider. Yderligere SDM-tjenester kan være påkrævet ved køb af yderligere tjenester eller udvidede tjenester og løsninger.
 - **Yderligere SDM:** Yderligere SDM-ressourcer kan købes til Værts- eller Nedstrøms-supportsteder, som angivet i en Arbejdsordre, og leveres til det udpegede Supportsted. Afhængigt af tilgængelighed af ressourcer og ovenstående.

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

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

Yderligere vilkår og betingelser for Support i flere lande

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

- På ikke-udpegede supportsteder kan vi give mulighed for, at personale deltager i eksterne Proaktive tjenester, der er blevet købt for Værts- eller et Nedstrøms-supportsted og er udpeget i Arbejdsordren. En sådan deltagelse tillades efter Microsofts skøn.
- Proaktive servicetilgodehavender kan kun veksles mellem Værts- og Nedstrøms-supportsteder, der er angivet i din Arbejdsordre, undtagen som nævnt. Alle vekslinger gennemføres baseret på aktuelle valutaer og priser på Proaktive servicetilgodehavender på de respektive Supportsteder. Aktuelle vekselkurser kan udleveres af din Microsoft-tjenesterepræsentant. Eventuelle vekslinger, der resulterer i brøkdeler af Proaktive servicetilgodehavender, afrundes op til det nærmeste heltal. Proaktive servicetilgodehavender kan ikke veksles til eller fra Undtagelseslande.
- Kunden er eneansvarlig for eventuelle skatteforpligtelser, der opstår på grund af distribution eller veksling af købte supporttjenester mellem Værts- og Nedstrøms-supportsteder.

- Tjenesteændringer eller vekslinger, der foretages i løbet af Arbejdsordrens løbetid, kan kræve en skriftlig aftale.
- **Faktureringskonsolidering:** Medmindre andet er angivet, vil der blive udstedt en enkelt faktura for det skyldige beløb, inklusive alle tjenester til alle Supportsteder, der er angivet på din Arbejdsordre. Skatter vil være baseret på en vurdering af Microsoft-underskriveren og dit Værtssted. Kunden er eneansvarlig for eventuelle yderligere skyldige skatter.
- **Undtagelser til faktureringskonsolidering:** Tjenester, der købes til levering i Republikken Indien, Folkerepublikken Kina, Republikken Kina (Taiwan), Republikken Kina (Hong Kong), Republikken Korea, Japan, New Zealand, Macau og Australien (**alle Undtagelseslande**) skal hver især have en separat Arbejdsordre, der angiver de tjenester, der skal leveres til det pågældende Supportsted. Tjenester faktureres til det respektive Supportsted og vil omfatte eventuel relevant lokal skat.

4.5 Yderligere vilkår og betingelser

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

- Grundpakkens reaktive tjenester leveres eksternt til dine udpegede supportkontakters placering(er). Alle andre tjenester leveres fra eksternt hold til dine lokaliteter, der er udpeget eller angivet i din arbejdsordre, medmindre andet er angivet skriftligt.
- Grundpakkens reaktive tjenester leveres på engelsk og, hvor det er tilgængeligt, på dit talte sprog. Alle andre tjenester leveres på det sprog, der tales på den Microsoft-servicelokalitet, der leverer tjenesterne, eller på engelsk, medmindre andet er aftalt skriftligt.
- Vi yder support til alle versioner af kommercielt udgivne og generelt tilgængelige Microsoft-softwareprodukter og Onlinetjenester, som du har købt, baseret på de erklærede licensregistreringer og -aftaler og/eller faktureringskonto-id i Bilag A til din arbejdsordre, og som er angivet i Produktvilkårene, der udgives af Microsoft fra tid til anden på <http://microsoft.com/licensing/contracts> (eller på en anden side, som Microsoft angiver), medmindre andet er angivet i en Arbejdsordre, et Bilag til denne Beskrivelse af Support- og Konsulentydelse 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 fjernforbindeshjælp skal du forsyne os med den relevante adgang og nødvendigt udstyr.
- Visse tjenester kan medføre krav om, at vi skal opbevare, behandle og have adgang til dine kundedata. Når vi gør det, bruger vi Microsoft-godkendte teknologier, der overholder vores politikker og processer i forbindelse med databeskyttelse. Hvis du beder om, at vi bruger teknologier, som Microsoft ikke har godkendt, forstår og accepterer du, at du er eneansvarlig

- for integriteten og sikkerheden af dine kundedata, og at Microsoft ikke påtager sig noget ansvar i forbindelse med brugen af teknologier, som Microsoft ikke har godkendt.
- Hvis du anmoder om annullering af en tidligere planlagt service, kan Microsoft vælge at fraregne et annulleringsvederlag på op til 100 % af serviceprisen, hvis annulleringen eller den ændrede tidsplan sker medmindre end 14 dages varsel i forhold til den første leveringsdag.
 - Når du køber yderligere serviceydelser, kan vi kræve inkludering af serviceleveringsstyring for at muliggøre leveringen.
 - Hvis du har bestilt 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 problemløsningsstøtte (SA PRS-hændelser eller "SAB") kan konverteres til en tilsvarende værdi (som bestemmes 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 problemløsningsstøttefordelen, der begynder i februar 2023, 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.
 - Du accepterer, at den eneste ikke-Microsoft-kode, du giver os adgang til, er kode, du ejer.
 - Tjenesterne kan omfatte Serviceleverancer, rådgivning og vejledning relateret til kode, der ejes af dig eller af Microsoft, eller direkte levering af andre supporttjenester.
 - Ved levering af Reaktive tjenester leverer Microsoft ikke kode af nogen art, bortset fra prøvekode.
 - Kunden påtager sig alt ansvar for og risici forbundet med implementering og vedligeholdelse af eventuel kode, der leveres i udførelsen af supporttjenester.
 - Der kan være minimumskrav til platformen for de købte services.
 - Det er ikke sikkert, at serviceydelserne bliver leveret via dine kunder.
 - Hvis 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.
 - GitHub Consulting-tjenester leveres af GitHub, Inc., et helejet datterselskab til Microsoft Corporation. Uanset hvad der måtte stride imod dette i din arbejdsordre, vil GitHub-databeskyttelseserklæringen, der er tilgængelig på https://aka.ms/github_privacy og GitHub-

databeskyttelsestillægget og -sikkerhedsbilaget, der findes på https://aka.ms/github_dpa gælde for dit køb af GitHub Consulting-tjenester.

- **Politik vedrørende acceptabel brug** - Kunden må ikke (og har ikke licens til) at bruge Serviceleverancerne:
 - På en måde, der er forbudt af lovgivningen, offentlige myndigheder eller via dekret;
 - Til at krænke andres rettigheder, eller
 - I eventuelt program eller en situation, hvor brug af Serviceleverancerne kunne medføre død eller alvorlig legemsbeskadigelse eller alvorlig fysisk eller miljømæssig skade, undtagen i overensstemmelse med afsnittet Højrisikobrug nedenfor.

Højrisikobrug

ADVARSEL: Moderne teknologier kan bruges på nye og innovative måder, og Kunden skal overveje, om dennes specifikke anvendelse af disse teknologier er sikker. Serviceleverancerne er ikke designet eller beregnet til at understøtte eventuel anvendelse, hvor en serviceafbrydelse, en defekt, en fejl eller anden svigt i en Serviceleverance kan medføre død eller alvorlig legemsbeskadigelse eller alvorlig fysisk eller miljømæssig skade (samlet benævnt "Højrisikobrug"). Derfor skal Kunden designe og implementere Serviceleverancerne således, at i tilfælde af eventuel afbrydelse, defekt, fejl eller anden svigt i Serviceleverancerne, vil sikkerheden for mennesker, ejendom og miljøet ikke blive reduceret til et niveau, der ikke er rimeligt, passende og lovligt, hvad enten det er generelt eller for en bestemt branche. Kundens Højrisikobrug af Serviceleverancerne er på egen risiko. Kunden accepterer at forsvare, skadesløsholde og fritage Microsoft mod og for alle skadeserstatninger, omkostninger og advokatsalærer i forbindelse med ethvert krav, der opstår som følge af en Højrisikobrug, der er forbundet med Serviceleverancerne, herunder eventuelle krav baseret på objektivi ansvar, eller at Microsoft var uagtsom i forbindelse med designet eller leveringen af Serviceleverancerne til Kunden i overensstemmelse med Kundens specifikationer. Ovenstående skadesløsholdelsesforpligtelse er et tillæg til eventuel forsvarsforpligtelse, der er angivet i Kundens Aftale, og er ikke underlagt eventuel begrænsning af, eller udelukkelse fra, erstatningsansvar indeholdt i sådanne aftaler.

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

4.6 Deres ansvar

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

- Du skal udpege en supportserviceadministrator ved navn, der vil være ansvarlig for at lede dit team og styre alle dine supportaktiviteter og interne procedurer for indsendelse af supportanmodninger for suppothændelser 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 kundesucces-kontoadministrator 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 serviceydelse baseret på de serviceydelser, du har købt.
- Du accepterer at give os besked om ændringer i de navngivne kontakter, der er opgivet på din Arbejdsordre.
- Du er ansvarlig for at sikkerhedskopiere dine data og for at rekonstruere filer, der er gået tabt eller er blevet ændret som følge af katastrofale fejl. Du er også ansvarlig for implementering af de procedurer, der er nødvendige for at sikre integriteten og sikkerheden af din software og dine data.
- Du skal, hvor det er muligt, svare på spørgeskemaer vedrørende kundetilfredshed, som vi eventuelt fra tid til anden leverer til dig angående serviceydelserne.
- Du er ansvarlig for eventuelle rejseudgifter og andre udgifter, der vedrører dine medarbejdere eller underleverandører.
- Din serviceansvarlige kan kræve, at du opfylder andre forpligtelser, som er specifikke for den service, du har købt.
- Når du anvender 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 tjenester og forbedrede løsninger og tjenester 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.

© 2021 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.