

Microsoft Enterprise Services

Beskrivelse af support- og konsulenttydelser

september 2022

Indholdsfortegnelse

1 Om dette dokument	2
2 Supportydelser	3
2.1 Sådan køber De	3
2.2 Beskrivelse af serviceydelser	4
Proaktive serviceydelser	4
Reaktive serviceydelser	9
Serviceleveringsstyring	12
2.3 Udvidede serviceydelser og løsninger	14
Udvidet udpeget supporttekniker (Enhanced Designated Engineering)	14
Azure Hurtig respons	15
Azure Event Management	16
Office 365 Engineering Direct	22
Support til udviklere	22
Driftskritisk support	22
2.4 Support i flere lande	23
Oversigt over 'Support i flere lande'-tjenester	23
Sådan køber du	23
Yderligere vilkår og betingelser for Support i flere lande	24
2.5 Yderligere vilkår og betingelser	24
2.6 Deres ansvar	26

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 Supportydelser

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 problemløsningservices giver hurtige svar for at minimere nedetiden

2.1 Sådan køber De

Supporttjenester er tilgængelige som en Grundpakke, med betegnelsen Advanced- og Performance-support, eller som yderligere tjenester eller udvidede 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 Advanced ("A") og Performance ("P") supportpakker, som anført i hele 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 supportydelser, 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 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.</p>

Support i flere lande

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

2.2 Beskrivelse af serviceydelse

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

Proaktive serviceydelser

Proaktive serviceydelser medvirker til at forebygge problemer i dit Microsoft-miljø og bruges typisk til at sikre tilgængelighed og levering af ressourcer i den pågældende Arbejdsordres løbetid. De følgende Proaktive serviceydelser er enten angivet nedenfor eller beskrevet nærmere på din Arbejdsordre. Levering på stedet er muligvis ikke tilgængelig for alle serviceydelser og i alle geografiske områder. Medmindre det udtrykkeligt sælges som en serviceydelse på stedet, er leveringen ekstern, medmindre andet aftales skriftligt og mod et ekstra gebyr.

Planlægningstjenester

Typer af planlægningsydelser	Pakke	
	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	
	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	
	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 optimeringsydelser	Pakke	
	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-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.

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	
	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	
	A	P
Brugerdefinerede proaktive serviceydelser (vedligeholdelses-, optimerings- og uddannelsesydelser)	+	+
Supportteknologirådgiver		✓
Proaktiv accelerator	+	+

Typer af Yderligere Proaktive tjenester	Pakke	
	A	P
Udpeget supporttekniker	+	+

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

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

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.

Udpeget supporttekniker (DE): Varetaget og resultatdrevne løsning(er), baseret på Microsofts anbefalede praksisser og principper, der hjælper med at fremskynde Deres tid til værdi. En ledende ekspert vil arbejde tæt sammen med Deres team for at give dyb teknisk vejledning og udnytte andre Microsoft-eksperter, hvis nødvendigt, for at hjælpe med udrulning og/eller optimering af Deres Microsoft-løsninger. Herunder serviceydelser, der spænder fra vurdering og planlægning, til opkvalificering og design, til konfiguration og implementering.

Andet Proaktivt	Pakke	
	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. Al reaktiv support leveres eksternt.

Typer af reaktive serviceydelser	Pakke	
	A	P
Rådgivningssupport	✓	✓
Problemløsningsupport	✓	✓
Administration af Reaktiv Support	✓	✓
Analyse af årsag	+	+
Tilføjelse af Administration af Reaktiv Support	+	+
Udvidet Hotfix-support	✓	✓

✓ – Inkluderet som en del af Grundpakken.

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

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

Definitioner af alvorsgrad og Microsofts anslåede indledende svartider er angivet i tabellerne over hændelsesrespons nedenfor. Betegnelsen 'Svar på første opkald' defineres som den første ikke-automatiserede kontakt via telefon eller e-mail

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

Hændelsens alvorsgrad er afgørende for Microsofts responsniveauer og indledende estimerede responstider samt dit ansvar. Du er ansvarlig for beskrivelse af forretningspåvirkningen for din

organisation, i samråd med os, og Microsoft vil tildele den relevante alvorsgrad. Du kan anmode om ændring af Niveau når som helst i en hændelsesperiode, hvis forretningsindflydelsen kræver det.

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, 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.

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
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 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.

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:

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.

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, netværkssporinger eller andet diagnostisk information til rådighed. Du kan blive opkrævet yderligere betaling for rodårsagsanalyse. Dette er kun gældende for visse Microsoft-teknologier.

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

Serviceleveringsstyring

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

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	
	A	P
Aktivering af Kundeorganisation	✓	✓
Rådgivning om Microsoft-produkter, -service og sikkerhedsopdateringer	✓	✓

Typer af serviceleveringsstyringstjenester	Pakke	
	A	P
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.

Aktivisering 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.

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 ressourcetilgængelighed.

Styring af onsiteservicelevering: Du kan anmode om, at din kundesucces-kontoadministrator, aflægger besøg på stedet, hvilket kan kræve et yderligere gebyr pr. besøg. Denne serviceydelse afhænger af Microsofts ressourcetilgængelighed. Hvis den leveres på stedet, gælder nedenstående begrænsninger.

2.3 Udvidede serviceydelser og løsninger

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

Ydelse	Pakke	
	A	P
Udvidet udpeget supporttekniker (Enhanced Designated Engineering)	+	+
Hurtig respons	+	+
Azure Event Management	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+
Support til udviklere	+ ¹	+ ¹
Driftskritisk support	+	+
Cybersikkerhed-supporttjenester	+	+

+ - Yderligere serviceydelse, der kan tilkøbes.

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

Udvidet udpeget supporttekniker (Enhanced Designated Engineering)

Udvidet udpeget supporttekniker (EDE): En tilpasset serviceydelse, der giver et dybt og løbende teknisk engagement for kunder med komplekse scenarier. Dette tilbud er beregnet til at matche kundens behov og resultater ved at tilbyde en udpeget supporttekniker, der vil opbygge en dyb viden om kundens miljø eller løsning og understøtte kundens forretningsmål, herunder, men ikke begrænset til, optimering af arbejdsbelastning, vedtagelse eller support.

EDE-serviceydelser kan købes som foruddefinerede tilbud eller som et brugerdefineret timetal, der kan bruges til at levere foruddefinerede, proaktive serviceydelser.

Når EDE-serviceydelser købes som timer, bliver de derefter fratrukket Deres samlede købte timeantal, efterhånden som de bliver anvendt og leveret.

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

Fokusområderne for EDE-serviceydelser:

- At hjælpe med at opretholde en dybdegående viden om dine aktuelle og fremtidige forretningsbehov samt konfiguration af dit informationsteknologimiljø for at optimere ydeevnen
- Dokumentere og dele anbefalinger med dig om brugen af leverancer relateret til supporttjenester (f.eks. gennemgang af supportevnen, tilstandstjek, workshops og risikovurderingsprogrammer)
- 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 EDE tilkøbes, allokeres, prioriteres og udpeges ressourcer baseret på aftalen mellem parterne under det indledende møde og dokumenteres som en del af Deres serviceleveringsplanlægning.

Tjenestespecifikke forudsætninger og begrænsninger

- De skal have en gældende serviceaftale for Microsoft Unified Support til understøttelse af Deres EDE-serviceydelser. Hvis Deres serviceaftale for Microsoft Unified Support udløber eller opsiges, opsiges Deres EDE-serviceydelse den samme dag.
- EDE-serviceydelser er tilgængelige inden for normal arbejdstid (kl. 09:00 til 17:30) lokal standardtid, undtagen helligdage og weekender.
- EDE-serviceydelser understøtter de specifikke Microsoft-produkter og -teknologier, der er valgt af Dem og angivet i Deres Arbejdsordre.
- EDE-serviceydelser leveres til et enkelt supportsted på det udpegede supportsted, der er identificeret i Deres Arbejdsordre.

Azure Hurtig respons

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

For at modtage Azure Hurtig Respons-serviceydelser for Deres Microsoft Azure-komponenter skal De indsende en hændelse via den pågældende cloudtjeneste-portal. Deres anmodninger om problemløsningsupport bliver sendt direkte til en Azure Hurtig Respons-supportkø, som bemandes af et udvalgt hold af teknikere med ekspertise inden for cloudtjenester. 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 Azure Hurtig Respons-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. Azure Hurtig Respons dækker ikke Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure-kommunikationstjenester, Universal Print, Testbase for M365, eller Microsoft Mesh.

Køb af Azure Hurtig respons afhænger af tilgængelighed af ressourcer. Forhør dig hos din kundesucces-kontoadministrator for nærmere oplysninger om tilgængelighed.

Alvorsgrad og situation i forbindelse med Azure Hurtig Respons	Vores forventede svar	Dit forventede svar
<p>Severity level 1</p> <p>Kritisk forretningssystem nede: Forretning i fare. Fuldstændigt tab af en kritisk applikation eller løsning Tab af en central forretningsproces og arbejdet kan ikke fortsætte på fornuftig vis Behov for assistance inden for 15 minutter</p>	<p>Svar på første opkald i løbet af 15 minutter eller mindre</p> <p>Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen¹</p> <p>Adgang til Microsofts erfarne specialister²</p> <p>Hurtig eskalering til teamene med ansvar for driften af cloudservices hos Microsoft</p>	<p>Underretning af vores seniorledere som anmodet af os</p> <p>Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen¹</p> <p>Hurtig adgang og svar</p>
<p>Severity level A</p> <p>Kritisk forretningssystem forringet: Betydeligt tab eller serviceforringelse</p>	<p>Underretning af vores seniorledere om nødvendigt</p>	

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

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

Azure Event Management

Microsoft Azure-arrangementsstyring ("AEM"): AEM yder forbedret proaktiv og reaktiv support under kunders vigtige forretningshændelser.

En omfattende, vigtig forretningshændelse, der understøttes af dette tilbud defineres som en kort, kundeforventet periode med stor forretningspåvirkning og/eller høj efterspørgsel for kunden, der kræver højere niveauer af servicetilgængelighed og ydeevne. Vigtige forretningshændelser kan modtage op til 5 kalenderdage med fortløbende reaktiv dækning; kunder kan vælge at købe så mange kritiske

forretningshændelser, som der kræves for at køre fortløbende og dække hele varigheden af den forventede efterspørgsel, hvis den er længere end 5 fortløbende kalenderdage.

Azure-arrangementsstyring er afhængig af tilgængelighed af ressourcer. Kontakt Deres kundesucces-kontoadministrator for oplysninger om tilgængelighed. Support leveres ikke, undtagen til vigtige forretningshændelser, der er planlagt på forhånd og bekræftet skriftligt mindst 8 kalenderdage før hændelsens start, medmindre Microsoft accepterer det. Microsoft kan efter eget skøn reducere omfanget af vurderingen forud for hændelsen, hvis Microsoft vælger at acceptere en hændelse med mindre varsel.

AEM understøtter vigtige forretningshændelser, der bruger Microsoft Azure-kernetjenester. Hver hændelse dækker en enkelt Azure-løsning. Hvis flere Azure-løsninger kræver support, skal en kunde købe yderligere hændelser. En Azure-løsning defineres som et sæt Azure-abonnementer og Azure-ressourcer, der forbinder til et fælles forretningsresultat for at levere produkter eller serviceydelser til kunder. Microsoft evaluerer kundens løsning i løbet af vurderingsperioden forud for hændelsen og kommunikerer identificerede risici skriftligt til kunden.

Som en del af aktiviteterne forud for hændelsen, vil Microsoft:

- Vurdere og gøre sig bekendt med din løsning
- Identificere mulige problemer og risici, der påvirker opetid og stabilitet
- Udføre gennemgange af kapacitet og modstandsdygtighed på Azure-plattformen

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

For Azure-cloudløsninger, skal hændelsesserviceanmodninger relateret til hændelsen i løbet af hændelsen fremsættes online via Microsoft Azure-portalen, herunder AEM i sagsbeskrivelsen.

Alvorsgrad og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
<p>Severity 1</p> <p>Kritisk forretningssystem nede:</p> <p>Forretning i fare. Fuldstændigt tab af en kritisk applikation eller løsning</p> <p>Tab af en central forretningsproces og arbejdet kan ikke fortsætte på fornuftig vis</p> <p>Behov for assistance inden for 15 minutter</p>	<p>Svar på første opkald inden for 15 minutter eller mindre og hurtig eskalering i Microsoft²</p> <p>Krisesituationsressource tildelt i løbet af 30 minutter eller mindre.</p> <p>Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen¹</p> <p>Adgang til Microsofts erfarne specialister og hurtig eskalering</p>	<p>Underretning af vores seniorledere som anmodet af os</p> <p>Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen¹</p> <p>Hurtig adgang og svar</p>

<p>Alvorsgrad-niveau A</p> <p>Kritisk forretningssystem forringet:</p> <p>Betydeligt tab eller serviceforringelse</p>	<p>inden for Microsoft til produktteams</p> <p>Ansættelse af supportteknikere, der har kendskab til Deres løsningskonfiguration. Hvis relevant, kan de pågældende ingeniører hjælpe og strømline hændelsesstyringsprocessen</p> <p>Underretning af vores seniorledere om nødvendigt</p>	
--	---	--

¹ Microsoft kan være nødt til at nedgradere fra 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, hvis De ikke kan levere de nødvendige ressourcer eller svar til, at De kan hjælpe os med at fortsætte problemløsningsindsatsen.

² AEM Problemløsning-supporttjenester er kun tilgængelige på engelsk

Microsoft tilvejebringer en oversigt efter hændelsen over alle sager, der åbnes under det reaktive supportvindue, og sikrer, at disse sager bliver løst.

For Microsoft Cloud for Retail-kunder:

Arrangementsstyring for Microsoft Cloud for Retail-kunder leverer forbedret proaktiv og reaktiv support under Microsoft Cloud for Retail-kunders vigtige forretningshændelser.

Dette tilbud understøtter kun kundehændelser for kunder, der har købt en Microsoft Cloud for Retail-licens. Dette tilbud understøtter kun følgende Microsoft Cloud for Retail-løsninger: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (i forhåndsvisning – navnet kan ændres), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising – Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse-analyse. Produktvilkårene for de anførte løsninger udgives af Microsoft fra tid til anden på <http://microsoft.com/licensing/contracts> (eller et efterfølgende websted, som Microsoft identificerer).

En omfattende, vigtig forretningshændelse, der understøttes af dette tilbud defineres som en kort, kundeforventet periode med stor forretningspåvirkning og/eller høj efterspørgsel for kunden, der kræver højere niveauer af servicetilgængelighed og ydeevne. Vigtige forretningshændelser kan modtage op til 5 kalenderdage med fortløbende reaktiv dækning; kunder kan vælge at købe så mange kritiske forretningshændelser, som der kræves for at køre fortløbende og dække hele varigheden af den forventede efterspørgsel, hvis den er længere end 5 fortløbende kalenderdage.

Dette tilbud afhænger af tilgængelighed af ressourcer, Forhør Dem hos Deres kundesucces-kontoadministrator for nærmere oplysninger om tilgængelighed. Support leveres ikke, undtagen til vigtige forretningshændelser, der er planlagt på forhånd og bekræftet skriftligt mindst 8 kalenderdage før hændelsens start.

Microsoft evaluerer kundens løsning i løbet af vurderingsperioden forud for hændelsen og kommunikerer identificerede risici skriftligt til kunden.

Som en del af aktiviteterne forud for hændelsen, vil Microsoft:

- Vurdere og gøre sig bekendt med Deres løsning som omhandlet ovenfor
- Identificere mulige problemer og risici, der påvirker opetid og stabilitet
- Udføre gennemgang af kapacitet og modstandsdygtighed på Azure-plattformen
- Give vejledning om bedste branchepraksisser fra udpegede tekniske og driftsmæssige leveringsressourcer

Microsoft leverer skriftlig dokumentation af resultaterne af deres vurdering, herunder anbefalede handlinger og bedste branchepraksisser for at mindske mulige risici og problemer, der påvirker opetid og stabilitet.

Hvis hændelsen omfatter en Azure-cloudløsning, skal hændelsesserviceanmodninger relateret til hændelsen for Azure-løsninger i løbet af hændelsen fremsættes online via Microsoft Azure-portalen, herunder AEM i sagsbeskrivelsen.

Hvis hændelsen omfatter en D365- eller M365-cloudløsning, under hændelsen, skal hændelsesserviceanmodninger relateret til hændelsen for disse løsninger fremsættes gennem Løsningscenteret, herunder valg af produktet, hvor problemet opstod, og under supportabonnementet "D365-hændelse" i tilfælde af D365-relaterede anmodninger.

For Azure-produkter:

Alvorsgrad og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
<p>Severity 1</p> <p>Kritisk forretningssystem nede:</p> <p>Forretning i fare. Fuldstændigt tab af en kritisk applikation eller løsning</p> <p>Tab af en central forretningsproces og arbejdet kan ikke fortsætte på fornuftig vis</p> <p>Behov for assistance inden for 15 minutter</p>	<p>Svar på første opkald inden for 15 minutter eller mindre og hurtig eskalering i Microsoft²</p> <p>Krisesituationsressource tildelt i løbet af 30 minutter eller mindre.</p> <p>Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen¹</p> <p>Adgang til Microsofts erfarne specialister og hurtig eskalering</p>	<p>Underretning af vores seniorledere som anmodet af os</p> <p>Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen¹</p> <p>Hurtig adgang og svar</p>

<p>Alvorsgrad-niveau A</p> <p>Kritisk forretningssystem forringet: Betydeligt tab eller serviceforringelse</p>	<p>inden for Microsoft til produktteams</p> <p>Ansættelse af supportteknikere, der har kendskab til Deres løsningskonfiguration. Hvis relevant, kan de pågældende ingeniører hjælpe og strømline hændelsesstyringsprocessen</p> <p>Underretning af vores seniorledere om nødvendigt</p>	
---	---	--

¹ Microsoft kan være nødt til at nedgradere fra 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen, hvis De ikke kan levere de nødvendige ressourcer eller svar til, at De kan hjælpe os med at fortsætte problemløsningsindsatsen.

² AEM Problemløsning-supporttjenester er kun tilgængelige på engelsk

For alle andre produkter vil hændessvar være i overensstemmelse med følgende:

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

<p>Alvorsgrad-niveau 1</p> <p>Kritisk forretningssystem nede: Forretning i fare. Fuldstændigt tab af en kritisk applikation eller løsning. Behov for øjeblikkelig assistance</p>	<p>Azure-komponenter¹ - Svar på første opkald inden for 15 minutter eller mindre</p> <p>Alle andre produkter og tjenester - Svar på første opkald inden for en time eller mindre</p> <p>Krisesituationsressource² tildelt</p> <p>Ressourcer på Deres adresse efter 24 timer, med kundeaftale</p> <p>Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen³</p> <p>Hurtig eskalering i Microsoft til produktteams</p> <p>Underretning af vores seniorledere om nødvendigt</p>	<p>Underretning af vores seniorledere, som anmodet af os</p> <p>Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen³</p> <p>Hurtig adgang og svar</p> <p>Indsendelse via telefon eller internet</p>
<p>Alvorsgrad-niveau A</p> <p>Kritisk forretningssystem forringet: Betydeligt tab eller serviceforringelse Behov for assistance inden for én time</p>	<p>Første svar på opkald i løbet af én time eller mindre</p> <p>Krisesituationsressource² tildelt</p> <p>Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen²</p>	<p>Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen³</p> <p>Hurtig adgang og svar</p> <p>Indsendelse via telefon eller internet</p>
<p>Alvorsgrad-niveau B</p> <p>Moderat forretningsindflydelse: Moderat tab eller serviceforringelse, men arbejdet kan fortsætte på nedsat niveau Behov for assistance inden for to arbejdstimer⁶</p>	<p>Første svar på opkald i løbet af to timer eller mindre</p> <p>Kun indsats i åbningstiden⁴</p>	<p>Allokering af relevante ressourcer for at være på linje med Microsofts indsats</p> <p>Adgang og svar fra den ansvarlige for ændring af kontrol inden for fire arbejdstimer</p> <p>Indsendelse via telefon eller internet</p>
<p>Alvorsgrad-niveau C</p> <p>Mindre forretningspåvirkning:</p>	<p>Første svar på opkald i løbet af fire timer eller mindre</p> <p>Kun indsats i åbningstiden⁴</p>	<p>Nøjagtige kontaktoplysninger om sagsejeren</p> <p>Reaktion inden for 24 timer</p> <p>Indsendelse via telefon eller internet</p>
<p>Alvorsgrad og situation</p>	<p>Vores forventede svar</p>	<p>Dit forventede svar</p>

I det væsentlige fungerende,
med mindre eller ingen
serviceforringelser
Behov for assistance inden for
fire arbejdstimer⁶

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

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

³ *Vi kan være nødt til at nedgradere alvorsgraden, hvis De ikke kan levere de passende ressourcer eller svar, som gør os i stand til at fortsætte vores problemløsningsindsats.*

⁴ *Arbejdstiden defineres generelt som kl. 09:00 til 17:30 lokal standardtid, undtagen helligdage og weekender. Arbejdstiden kan variere en anelse i Deres land.*

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.

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 sikkerhedskrisesituationer 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.

2.4 Support i flere lande

Oversigt over 'Support i flere lande'-tjenester

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

- **Vært:** Dette er det Supportsted, hvor du har indgået kontrakt om Microsoft Unified Support 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 Værtsstedet, 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.
- **Serviceleveringsstyring (SDM):** Som angivet i din Arbejdsordre, kan SDM leveres til udpegede Værts- og Nedstrøms-supportsteder. Tilgængeligheden af SDM-tjenester, der er omfattet af din Grundpakke, allokeres af Værten og administreres af Værtens kundesucces-kontoadministrator. SDM-levering begrænses til Værtsstedets åbningstider. Yderligere SDM-tjenester kan være påkrævet ved køb af yderligere tjenester eller udvidede tjenester og løsninger.
 - **Yderligere SDM:** Yderligere SDM-ressourcer kan købes til Værts- eller Nedstrøms-supportsteder, som angivet i en Arbejdsordre, og leveres til det udpegede Supportsted. Afhængigt af tilgængelighed af ressourcer og ovenstående.

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

- **Proaktive tjenester**
 - Du kan 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.

2.5 Yderligere vilkår og betingelser

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

- Grundpakkens reaktive tjenester leveres eksternt til dine udpegede supportkontakters placering(er). Alle andre tjenester leveres fra eksternt hold til dine lokaliteter, der er udpeget eller angivet i din arbejdsordre, medmindre andet er angivet skriftligt.
- Grundpakkens reaktive tjenester leveres på engelsk og, hvor det er tilgængeligt, på dit talte sprog. Alle andre tjenester leveres på det sprog, der tales på den Microsoft-servicelokalitet, der leverer tjenesterne, eller på engelsk, medmindre andet er aftalt skriftligt.

- Vi yder support til alle versioner af kommercielt udgivne og generelt tilgængelige Microsoft-softwareprodukter og Onlinetjenester, som du har købt, baseret på de erklærede licensregistreringer og -aftaler og/eller faktureringskonto-id i Bilag A til din arbejdsordre, og som er angivet i Produktvilkårene, der udgives af Microsoft fra tid til anden på <http://microsoft.com/licensing/contracts> (eller på en anden side, som Microsoft angiver), medmindre andet er angivet i en Arbejdsordre, et Bilag til denne Beskrivelse af 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.
- Software Assurance-fordele 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 udvidet udpeget supporttekniker (EDE) og/eller kvalificerede komponenter i udvidede 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 problemløsningsstøtte-fordelen, 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.
- Yderligere forudsætninger og antagelser kan være angivet i relevante Bilag.

2.6 Deres ansvar

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

- Du skal udpege en supportserviceadministrator ved navn, der vil være ansvarlig for at lede dit team og styre alle dine supportaktiviteter og interne procedurer for indsendelse af supportanmodninger for supporthændelser til os.
- 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.

© 2022 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.