

Microsoft Enterprise Services

Beschreibung von Support and
Consulting
Services

Februar 2023

Inhaltsverzeichnis

1	Über dieses Dokument.....	2
2	Support Services	3
	2.1 Informationen zum Erwerb.....	3
	2.2 Beschreibung der Services	4
	Proactive Services	4
	Reactive Services	10
	Service Delivery Management.....	13
	2.3 Enhanced Services and Solutions	15
	Enhanced Designated Engineering	16
	Azure Rapid Response	17
	Azure Event Management	18
	Office 365 Engineering Direct	23
	Developer Support	24
	GitHub Engineering Direct	24
	Support for Mission Critical.....	24
	Cybersecurity Enhanced Solutions	25
	2.4 Multi-country Support.....	30
	Multi-country Support-Services in mehreren Ländern: Übersicht.....	30
	Informationen zum Erwerb	30
	Multi-Country Support Zusätzliche Geschäftsbedingungen.....	31
	2.5 Zusätzliche Geschäftsbedingungen.....	32
	2.6 Ihre Verantwortlichkeiten.....	34

1 Über dieses Dokument

Dieses Dokument „Microsoft Enterprise Services – Beschreibung von Support and Consulting Services“ informiert über Professional Services, die von Microsoft erworben werden können.

Lesen Sie die Beschreibung der Leistungen („Services“), die Sie erwerben, bitte aufmerksam, und achten Sie insbesondere auf etwaige Voraussetzungen, Ausschlüsse, Einschränkungen sowie Ihre Verantwortlichkeiten. Ihr Enterprise Services-Arbeitsauftrag („Arbeitsauftrag“) oder ein anderer Servicevertrag, der sich auf dieses Dokument bezieht und es per Verweis einschließt, weisen aus, welche Services Sie erwerben.

Nicht alle in diesem Dokument aufgeführten Services sind weltweit erhältlich. Um weitere Informationen dazu zu erhalten, welche Services Sie an Ihrem Standort erwerben können, wenden Sie sich bitte an Ihren Microsoft Services-Vertreter. Verfügbare Services unterliegen Änderungen.

2 Support Services

Microsoft Unified Support Services („Support Services“) sind ein umfassendes Supportangebot, das Unternehmen unterstützt, den Weg in die Cloud zu beschleunigen, Ihre IT-Lösungen zu optimieren und Technologie so einzusetzen, dass in beliebigen Phasen des IT-Lebenszyklus immer wieder neue Geschäftsmöglichkeiten realisiert werden können. Support Services umfassen:

- Proactive Services zur Verbesserung des Zustands Ihrer IT-Infrastruktur und Ihres IT-Betriebs.
- Service Delivery Management zur Erleichterung von Planung und Implementierung
- Priorisierte 24x7 Problem Resolution Services für rasche Antworten und minimale Ausfallzeiten

2.1 Informationen zum Erwerb

Support Services sind als Basispaket („Base Package“) verfügbar unter den Bezeichnungen Advanced und Performance Support oder als Additional Services oder Enhanced Services and Solutions, die im Rahmen eines bestehenden, im Enterprise Services-Arbeitsauftrag enthaltenen Basispaket-Vertrags erworben werden können. Siehe Beschreibung unten.

Posten	Beschreibung
Base Package	<p>Eine Kombination von Proactive, Reactive und Delivery Management Services, die die innerhalb Ihres Unternehmens genutzten Microsoft-Produkte und/oder -Onlinedienste unterstützen. Verfügbar als Advanced („A“) und Performance („P“) Support -Pakete wie in diesem Abschnitt beschrieben.</p> <p>Die im Basispaket enthaltenen Dienste sind in diesem Abschnitt mit einem „✓“ gekennzeichnet.</p> <p>Je nach Ihrem Basispaket haben Sie möglicherweise auch Anspruch auf spezifische integrierte Proactive Services, die dann in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt werden. Wir werden diese Services zusammen mit Ihnen vor Vertragsbeginn oder im Rahmen Ihrer Service Delivery-Planung festlegen.</p>
Additional Services	<p>Während der Laufzeit Ihres Arbeitsauftrags stehen zusätzliche Supportleistungen, einschließlich Proactive Services zur Erweiterung Ihres Basispakets zur Verfügung. Sie sind in diesem Abschnitt mit einem „+“ gekennzeichnet.</p>
Enhanced Services and Solutions	<p>Während der Laufzeit Ihres Arbeitsauftrags stehen Supportleistungen für ein bestimmtes Microsoft-Produkt oder IT-System des Kunden zur Erweiterung Ihres Support-Basispakets zur Verfügung. Sie sind in</p>

diesem Abschnitt ebenfalls mit einem „+“ gekennzeichnet.

Support in mehreren Ländern

Der Support in mehreren Ländern bietet Unterstützung an mehreren Support-Standorten, wie in Ihrem Arbeitsauftrag (oder Arbeitsaufträgen) beschrieben.

2.2 Beschreibung der Services

In diesem Abschnitt werden die Elemente beschrieben, aus denen Ihr Supportleistungspaket zusammengestellt wird. Außerdem werden die Services aufgelistet, um die Ihr Basispaket erweitert werden kann oder die während der Vertragslaufzeit hinzugefügt werden können.

Proactive Services

Proactive Services dienen der Problemvorbeugung in Ihrer Microsoft-Umgebung und werden mit dem Ziel geplant, die Ressourcenverfügbarkeit und -bereitstellung während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrags sicherzustellen. Die nachstehenden Proactive Services sind wie unten angegeben oder in Ihrem Arbeitsauftrag genannt verfügbar. Die Lieferung vor Ort ist möglicherweise nicht für alle Dienste und in allen Regionen verfügbar. Sofern nicht ausdrücklich als Vor-Ort-Service verkauft, erfolgt die Lieferung per Fernzustellung, sofern nicht anderweitig schriftlich und gegen eine zusätzliche Gebühr vereinbart.

Planning Services

Arten von Planning Services	Paket	
	A	P
Proof of Concept	+	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

Machbarkeitsstudie: Hierbei werden Nachweise hervorgebracht, die es dem Kunden ermöglichen, über die grundsätzliche Durchführbarkeit einer avisierten technischen Lösung zu urteilen. Diese Nachweise können in Form von lauffähigen Prototypen, Dokumenten oder Entwürfen geliefert werden, es handelt sich jedoch in der Regel nicht um produktionsreife Arbeitsergebnisse.

Implementation Services

Arten von Implementation Services	Paket	
	A	P
Onboarding Services	+	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

Onboarding Services: Eine direkte Zusammenarbeit mit einer Microsoft-Ressource, der Unterstützung bei der Bereitstellung, Migration, Aktualisierung oder bei der Entwicklung von Features leistet. Diese kann Unterstützung beim Planen und Überprüfen einer Machbarkeitsstudien- oder Produktionsarbeitsauslastung unter Verwendung von Microsoft-Produkten umfassen.

Wartungsservices

Arten von Services	Paket	
	A	P
On-demand Assessment	✓	✓
Assessment Program	+	+
Offline Assessment	+	+
Proactive Monitoring	+	+
Proactive Operations Programs (POP)	+	+
Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service)	+	+

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

On-demand Assessment: Zugriff auf eine automatisierte Self-Service-Online-Bewertungsplattform, die Protokollanalysen nutzt, um die Implementierung Ihrer Microsoft-Technologie zu analysieren und zu bewerten. On-demand Assessments decken eine Auswahl von Technologien ab. Für die Nutzung dieses Bewertungsservices ist ein aktiver Azure-Service mit für den On-demand Assessment Service ausreichendem Datenlimit erforderlich. Microsoft kann einen Assistent zur erstmaligen Einrichtung des Services bereitstellen. In Verbindung mit On-

demand Assessment und gegen eine zusätzliche Gebühr unterstützen Sie eine Microsoft-Ressource (für bis zu zwei Tage) an Ihrem Standort sowie eine Microsoft-Ressource (für bis zu einem Tag) remote bei der Analyse der Daten und der Priorisierung von Korrekturempfehlungen gemäß Ihrem Servicevertrag. Bewertungen vor Ort sind möglicherweise nicht in allen Regionen verfügbar.

Assessment Program: Eine Bewertung von Design, technischer Umsetzung, Betrieb oder Change Management Ihrer Microsoft-Technologien im Vergleich zu den von Microsoft empfohlenen Vorgehensweisen. Im Anschluss an die Bewertung wird der Microsoft-Beauftragte direkt mit Ihnen zusammenarbeiten, um mögliche Probleme zu beheben. Sie erhalten einen Bericht mit der technischen Bewertung Ihrer Umgebung und gegebenenfalls einen Verbesserungsplan.

Offline Assessment: Eine automatisierte Analyse Ihrer Implementierung einer Microsoft-Technologie anhand von Daten, die remote oder von einem Microsoft-Ressource an Ihrem Standort erfasst werden. Die erfassten Daten werden von Microsoft mit beim Kunden vorhandenen Tools analysiert, und wir liefern Ihnen einen Bericht mit unseren Erkenntnissen und Korrekturempfehlungen.

Proactive Monitoring: Einsatz von Tools zur Beobachtung technischer Abläufe sowie Empfehlungen zur Optimierung Ihrer Prozesse im Umgang mit Serverstörungen. Dieser Service hilft Ihnen beim Erstellen von Vorfallmatrixen, bei der Analyse schwerwiegender Vorfälle und beim Zusammenstellen eines dedizierten technischen Teams.

Proactive Operations Programs (POP): Eine gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern durchgeführte Analyse Ihrer Planungs-, Design-, Implementierungs- oder betrieblichen Prozesse im Vergleich zu den von Microsoft empfohlenen Vorgehensweisen. Diese Analyse erfolgt vor Ort oder remote durch eine Ressource von Microsoft.

Risk and Health Assessment Program as a Service (RAP as a Service): Eine automatisierte Analyse Ihrer Implementierung einer Microsoft-Technologie anhand von remote erhobenen Daten. Die Daten werden von Microsoft analysiert und zu einem Ergebnisbericht mit Korrekturempfehlungen aufbereitet. Dieser Service steht für die Zustellung vor Ort oder per Remotebereitstellung Verfügung.

Optimization Services

Arten von Optimization Services	Paket	
	A	P
Adoption Services		+
Development Focused Services	+	+
IT Services Management	+	+
Security Services	+	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

Einführungsservices: Adoption Support Services sind Leistungen, die Ihnen bei der Beurteilung helfen, inwieweit Ihre Organisation fähig ist, Veränderungen durch die Einführung einer von Ihnen erworbenen Microsoft-Technologie zu moderieren, zu überwachen und zu optimieren. Hierzu

zählt auch die Unterstützung bei der Entwicklung und Umsetzung Ihrer Einführungsstrategie bezüglich der Bedeutung der Veränderungen für die Menschen. Kunden haben Zugriff auf Ressourcen mit der Kompetenz, den Kenntnissen und den von Microsoft empfohlenen Vorgehensweisen zur Unterstützung des Einführungsprogramms von Microsoft.

Development Focused Services: Services zur Unterstützung Ihrer Mitarbeiter bei der Erstellung, der Implementierung und dem Support von Anwendungen, die mit Microsoft-Technologie erstellt werden.

Services Insights for Developers: Eine jährliche Bewertung Ihrer Verfahren bei der Anwendungsentwicklung, mit praktischen Ratschlägen und Empfehlungen für die Entwicklung von Anwendungen und Lösungen auf Microsoft-Plattformen.

Development Support Assistance: Bietet Unterstützung bei der Erstellung und Entwicklung von Anwendungen, die Microsoft-Technologien auf der Microsoft-Plattform integrieren, mit Spezialisierung auf Entwicklungstools und -technologien von Microsoft. Dieser Service wird auf der in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Stundenbasis verkauft.

IT Services Management: Ein Servicepaket, das Sie beim Ausbau Ihrer vorhandenen IT-Umgebung mit modernen Service-Management-Konzepten unterstützt, die auf Innovation, Flexibilität, Qualität und Betriebskostensenkung setzen. IT Service Management Services können in Form von Beratungssitzungen oder Workshops remote oder vor Ort geleistet werden und tragen dazu bei, dass beim Umzug einer Anwendung oder eines Services in die Cloud Ihre Monitoring-, Incident Management- oder Service Desk-Prozesse optimal auf die Dynamik von cloudbasierten Services eingestellt sind. IT Services Management Services können Bestandteil eines maßgeschneiderten Programms mit Supportleistungen sein, die gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich sind, und sie können in einer Anlage näher definiert werden, auf die in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.

Security Services: Das Portfolio der Sicherheitslösungen von Microsoft umfasst vier Schwerpunkte: Sicherheit und Identität in der Cloud, Mobilität, erweiterter Datenschutz und sichere Infrastruktur. Security Services zeigen Kunden Möglichkeiten auf, ihre IT-Infrastruktur, Anwendungen und Daten nachhaltig gegen Bedrohungen von innen und außen zu schützen. Security Services können Bestandteil eines maßgeschneiderten Programms mit Supportleistungen sein, die gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich sind, und sie können in einer Anlage näher definiert werden, auf die in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.

Education Services

Bildungsservicetypen	Paket	
	A	P
On-demand Education	✓	✓
Webcasts	✓	✓
Chalk Talks	+	+

Bildungsservicetypen	Paket	
	A	P
Workshops	+	+

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

On-demand Education: Zugriff auf eine Sammlung von Online-Schulungsmaterialien und Online-Laboren über eine von Microsoft entwickelte digitale Workshop-Bibliothek.

Webcasts: Zugriff auf von Microsoft gehostete Live-Schulungssitzungen, die online remote bereitgestellt werden und eine große Bandbreite an Themen rund um Support und Microsoft-Technologien abdecken.

Chalk Talks: Kurze interaktive Services, in der Regel eintägige Sitzungen, zu Produkt- und Supportthemen in Form von Vorträgen und Demos, die von einem Microsoft-Ressource entweder persönlich vorgetragen oder online bereitgestellt werden.

Workshops: Technische Schulungen auf Fortgeschrittenen-Niveau, die für eine große Bandbreite von Themen rund um Support und Microsoft-Technologien verfügbar sind und von einem Microsoft-Ressource entweder persönlich vorgetragen oder online gehalten werden. Workshops können pro Teilnehmer oder für das gesamte Unternehmen – wie in Ihrem Arbeitsauftrag festgelegt – erworben werden. Die Workshops dürfen ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis von Microsoft nicht aufgezeichnet werden.

Zusätzliche Proactive Services

Zusätzliche proaktive Servicetypen	Paket	
	A	P
Custom Proactive Services (Maintenance, Optimization und Education Services)	+	+
Support-Technologieberater		✓
Proactive Accelerator	+	+
Designated Engineering	+	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

Custom Proactive Services: Ein vertraglich festgelegter Einsatz mit Ressourcen von Microsoft, um Services auf Wunsch des Kunden bereitzustellen, persönlich oder online, die in diesem Dokument nicht anderweitig beschrieben sind. Diese Einsätze umfassen die Service-Kategorien Wartung, Optimierung und Schulung.

Support Technology Advisor (STA): Ein angepasster Service, der eine Technologiebewertung zur Unterstützung der Geschäftsziele des Kunden bereitstellt, insbesondere für die Optimierung der Arbeitsauslastung, die Einführung oder die Supportfähigkeit, die von einer Microsoft-

Ressource bereitgestellt wird. Dieser Service kann einen Plan und einen technischen Leitfaden beinhalten, die auf die Kundenumgebung und Geschäftsziele zugeschnitten ist.

Proactive Accelerator: Ein von den Ressourcen von Microsoft gesteuerter Service, der aus einer Reihe von Aktivitäten besteht, die Ihnen helfen, ein technisches oder geschäftliches Ergebnis zu erzielen, das auf den Zielen der Beseitigung von Bereitstellungsrisiken, der Erhöhung der Verfügbarkeit oder der Optimierung der Lösungsleistung basiert. Mithilfe eines programmatischen Ansatzes bestimmt die Microsoft-Ressource die für das Engagement erforderlichen Aktivitäten, die unter anderem die Analyse der Anpassungslücke, das Onboarding, die Optimierung, den Wissenstransfer, die Designvalidierung und den Implementierungsplan umfassen können.

Designated Engineering (DE): Überprüfte und ergebnisorientierte Lösung(en), die auf den von Microsoft empfohlenen Praktiken und Prinzipien basieren, die Ihnen helfen, Ihre Amortisierungszeit zu verkürzen. Ein leitender Experte arbeitet eng mit Ihrem Team zusammen, um umfassende technische Anleitungen zu geben und bei Bedarf andere Microsoft-Experten hinzuzuziehen, die Sie bei der Bereitstellung und/oder Optimierung Ihrer Microsoft-Lösungen unterstützen. Dazu gehören Dienstleistungen, die von der Bewertung und Planung über die Fortbildung und das Design bis hin zur Konfiguration und Implementierung reichen.

Sonstiger Proactive	Paket	
	A	P
Proactive Credits	+	+

Proactive Credits: Der Wert austauschbarer Services, der in Ihrem Arbeitsauftrag als Guthaben dargestellt wird. Proactive Credits können wie in diesem Dokument beschrieben gegen einen oder mehrere definierte Additional Services zu den jeweils gültigen Stundensätzen eingetauscht oder auf Additional Services angerechnet werden. Hierüber informiert Sie Ihr Microsoft Services-Vertreter. Nach Auswahl des verfügbaren Additional Service ziehen wir den Wert dieses Service von Ihrem Guthabekonto ab, aufgerundet auf die nächste Einheit.

Reactive Services

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

Arten von Reactive Services	Paket	
	A	P
Advisory Support	✓	✓
Problem Resolution Support	✓	✓
Reactive Support Management	✓	✓
Root Cause Analysis	+	+
Add-on für Reactive Support Management	+	+
Erweiterter Hotfix-Support	✓	✓

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

Advisory Support: Telefonischer Support bei kurzzeitigen (maximal sechs Stunden anhaltenden) und ungeplanten Problemen für IT-Fachleute. Advisory Support kann Ratschläge, Anleitungen und Wissenstransfer umfassen, die Ihnen helfen sollen, Microsoft-Technologien so bereitzustellen und zu implementieren, dass häufige Supportprobleme vermieden werden und die Wahrscheinlichkeit von Systemausfällen verringert werden kann. Die Szenarien Architektur, Lösungsentwicklung und Anpassung sind im Umfang dieser Beratungsleistungen nicht enthalten.

Problem Resolution Support: Dieser Support für Probleme mit bestimmten Symptomen, die bei der Verwendung von Microsoft-Produkten auftreten. Er umfasst die Fehlerbehebung bei einem bestimmten Problem, einer bestimmten Fehlermeldung oder einer Funktionalität, die nicht wie für Microsoft-Produkte vorgesehen arbeitet. Vorfälle können entweder telefonisch oder über das Internet gemeldet werden. Supportanfragen für Dienste und Produkte, die nicht vom entsprechenden Supportportal für Onlinedienste abgedeckt sind, werden im Onlineportal der Microsoft-Dienste verwaltet.

Definitionen der Dringlichkeitsstufen und die von Microsoft geschätzte Dauer bis zur ersten Reaktion sind den nachfolgenden Tabellen für die Reaktion bei Vorfällen zu entnehmen. Der Begriff „Erste telefonische Reaktion“ (oder: First Call Response) ist definiert als der erste nicht automatisierte Kontakt per Telefon oder E-Mail.

Auf Ihren Wunsch hin können wir mit Lieferanten von Drittanbietertechnologie zusammenarbeiten, um dabei zu helfen, komplexe Interoperabilitätsprobleme bei Produkten mehrerer Anbieter zu beheben. Der Support für solche Produkte obliegt allerdings dem jeweiligen Drittanbieter.

Der Schweregrad des Vorfalls bestimmt die Reaktionsebene innerhalb von Microsoft, die schätzungsweise Dauer bis zur ersten Reaktion sowie Ihre Verantwortlichkeiten. Sie sind dafür verantwortlich, die geschäftlichen Auswirkungen auf Ihr Unternehmen zu kommunizieren, in Absprache mit uns, und Microsoft weist den entsprechenden Schweregrad zu. Solange der Vorfall anhält, können Sie eine Änderung des Schweregrads verlangen, sollten die geschäftlichen Auswirkungen dies erforderlich machen.

Advanced Support Incident Response

Advanced Support	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Tragbare Auswirkungen auf das Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Diensten, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen sinnvoll fortgesetzt werden Reaktion innerhalb von vier Stunden erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden oder weniger während der Geschäftszeiten¹ Bemühungen nur während der Geschäftszeiten¹ Auf Wunsch Bemühungen rund um die Uhr² 	<ul style="list-style-type: none"> Genauere Kontaktinformationen über den Fallinhaber Reaktion innerhalb von 24 Stunden Wurden Bemühungen rund um die Uhr gewünscht, müssen Sie geeignete Ressourcen zur Aufrechterhaltung der Rund-um-die-Uhr-Bemühungen zuweisen²
Kritische Auswirkung auf das Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden Reaktion innerhalb von einer Stunde erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> Erste telefonische Reaktion innerhalb von einer Stunde oder weniger Zuweisung von Critical Situation Ressourcen nach 1 Stunde Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr² 	<ul style="list-style-type: none"> Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr² Zugriff und Reaktion von Ihrem Systemverantwortlichen innerhalb von vier Geschäftsstunden

¹ Geschäftszeiten werden im Allgemeinen als 9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit definiert, außer an Feiertagen und an Wochenenden. Die Geschäftszeiten können in Ihrem Land geringfügig abweichen.

² Möglicherweise müssen wir die Rund-um-die-Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, um unsere Problemlösungsbemühungen fortsetzen zu können.

Performance Support Incident Response

Performance Support	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Tragbare Auswirkungen auf das Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Diensten, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen sinnvoll fortgesetzt werden Reaktion innerhalb von vier Stunden erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden oder weniger während der Geschäftszeiten¹ Bemühungen nur während der Geschäftszeiten¹ Auf Wunsch Bemühungen rund um die Uhr² 	<ul style="list-style-type: none"> Wurden Bemühungen rund um die Uhr gewünscht, müssen Sie geeignete Ressourcen zur Aufrechterhaltung der Rund-um-die-Uhr-Bemühungen zuweisen²
Kritische Auswirkung auf das Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden Reaktion innerhalb von 30 Minuten erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> Erste telefonische Reaktion innerhalb von 30 Minuten oder weniger Zuweisung von Critical Situation Ressourcen in 30 Minuten oder weniger Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr² Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams³ Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> Angemessene Kommunikation mit Ihren leitenden Führungskräften, falls von uns gefordert Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr² Schneller Zugriff und schnelle Reaktion

¹ Geschäftszeiten werden im Allgemeinen als 9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit definiert, außer an Feiertagen und an Wochenenden. Die Geschäftszeiten können in Ihrem Land geringfügig abweichen.

² Möglicherweise müssen wir die Rund-um-die-Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, um unsere Problemlösungsbemühungen fortsetzen zu können

³ Nicht an allen Support-Standorten oder für alle Microsoft-Technologien verfügbar.

Reactive Support Management: Das Reactive Support Management listet Supportvorfälle mit dem Ziel der möglichst zügigen Lieferung von zielgerichtetem Support. Das Service Delivery Management dient dem reaktiven Support Management aller Support-Anfragen. Diese Services sind in dem jeweiligen Basispaket-Support enthalten:

Gemäß der obigen Supportanfragen- und Reaktionstabellen für Vorfälle des Schweregrads „Tragbare Auswirkungen auf das Geschäft“ steht der Service auf Kundenanforderung während der Geschäftszeiten der Microsoft-Ressource für den Service zur Verfügung, die auf Anforderung auch Updates über die Eskalation bereitstellen können. Für Vorfälle des Schweregrads „Kritische Auswirkungen auf das Geschäft“ wird für den Advanced und Performance Support ein erweiterter Eskalationsprozess initiiert und automatisch ausgeführt. Die zugewiesene Microsoft-Ressource, die für das weitere technische Fortschreiten verantwortlich ist, indem sie Ihnen Statusmeldungen und eine Maßnahmenplanung zur Verfügung stellt.

Für eine erweiterte Abdeckung außerhalb der Geschäftszeiten können Sie zusätzliche Reactive Support Management-Stunden erwerben.

Root Cause Analysis: Sofern dies vor Abschluss eines Vorfalls ausdrücklich gewünscht wird, werden wir eine strukturierte Analyse der möglichen Ursachen eines einzelnen Vorfalls oder einer Reihe zusammenhängender Probleme durchführen. Ihre Aufgabe ist es mit dem Microsoft-Team zusammenzuarbeiten und diesem Materialien wie z. B. Protokolldateien, Netzwerk-Ablaufverfolgungsprotokolle oder andere Diagnosedaten zur Verfügung zu stellen. Eine Root Cause Analysis ist nur bei bestimmten Microsoft-Technologien möglich und kann zusätzliche Kosten verursachen.

Add-on für Reactive Support Management: Sie haben die Möglichkeit, zusätzliche Stunden für das reaktive Support Management zu erwerben. Diese Ressourcen arbeiten remote und erbringen den Service in den schriftlich vereinbarten Geschäftszeiten in der jeweiligen Zeitzone. Dieser Service wird in englischer Sprache bereitgestellt und kann, sofern verfügbar, in Ihrer gesprochenen Sprache erbracht werden. Dieser Service ist von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft abhängig.

Service Delivery Management

Service Delivery Management (SDM) ist in Ihren Supportleistungen enthalten, sofern hierin oder in Ihrem Arbeitsauftrag nichts Anderweitiges angegeben ist, und richtet sich nach den von Ihnen mit dem Basispaket erworbenen Supportleistungen. Zusätzliche Delivery Management Services werden beim Erwerb von Additional Services oder Enhanced Services and Solutions hinzugefügt.

Advanced und Performance Support: SDM-Services werden digital und von einem designierten Customer Success Account Manager bereitgestellt. Diese benannte Ressource kann entweder remote oder vor Ort an Ihrem Standort arbeiten.

Service Delivery Management – Details zum Umfang

Die folgenden SDM Services stehen je nach dem erworbenen Basispaket zur Verfügung:

Arten von Service Delivery Management Services	Paket	
	A	P
Aktivierung der Organization des Kunden	✓	✓
Microsoft Product, Service, and Security Updates Guidance	✓	✓
Programm-Entwicklungsmanagement	✓	✓
Unified Support Onboarding	✓	✓
Cloud-Erfolgsprogramm	✓	✓
Verwaltung der Führungsebenen-Beziehungen	✓	✓
Service Delivery Management Add-on	+	+
Onsite Service Delivery Management	+	+

✓ – Im Basispaket enthalten.

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

Customer Organization Enablement: Ihrem benannten Support-Dienstadministrator werden Anleitungen und Informationen darüber bereitgestellt, wie die Nutzung Ihrer Unified Support Services zu verwalten ist und wie sie Sie auf die digitalen und reaktiven Services vorbereiten können.

Microsoft Product, Service and Security Updates Guidance: Informationen über wichtige bevorstehende Produkt- und Servicefunktionen und -änderungen sowie Security Bulletins für Microsoft-Technologien.

Program Development & Management: Aktivitäten, die für die Planung, das Angebot und die Verwaltung der Services Ihres Supportprogramms im gesamten Unternehmen konzipiert sind, um Sie dabei zu unterstützen, aus Ihren Investitionen in die Microsoft-Technologien und -Services einen höheren Nutzen zu ziehen.

Advanced und Performance Support: Microsoft kann Ihnen Services empfehlen, die Sie dabei unterstützen sollen, wichtige Geschäfts- und Technologieergebnisse zu erzielen, indem Sie die in Ihrem Basispaket enthaltenen Funktionen sowie zusätzliche käufliche Services nutzen.

Unified Support Onboarding: Aktivitäten zur Unterstützung Ihrer Initiierung in Unified Support, einschließlich der Einführung und der Verbreitung von Self-Service-Funktionen im Online-Support-Portal, mit dem Ziel, die rechtzeitige Nutzung Ihrer Unified Support-Dienste zu gewährleisten.

Cloud Success Program: Enthält Planungs- und Lieferservices, die Sie bei der Erzielung bestimmter Cloud-Ergebnisse unterstützen sollen, durch die Sie die Implementierung, Einführung und den realisierten Wert von Microsoft Cloud-Technologien beschleunigen können.

Verwaltung der Führungsebenen-Beziehungen: Verschiedene Aktivitäten, durch die sichergestellt werden soll, dass das Microsoft Support-Team auf die strategischen Prioritäten Ihrer Organisation optimal ausgerichtet ist und mit den wichtigsten Entscheidungsträgern aus dem Geschäfts- und Technologiebereich zusammenarbeitet.

Service Delivery Management Add-on: Sie sind gegebenenfalls berechtigt, zusätzliche kundendefinierte SDM-Ressourcen zu erwerben, die im Rahmen eines vorab festgelegten Arbeitsumfangs Service Delivery Management-Services erbringen, die in diesem Dokument nicht explizit beschrieben sind. Diese Ressourcen arbeiten entweder remote oder vor Ort an Ihrem Standort. Dieser Service ist von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft abhängig.

Onsite Service Delivery Management: Sie können Vor-Ort-Besuche Ihres Customer Success Account Manager anfordern. Dafür kann eine zusätzliche Gebühr pro Besuch anfallen. Dieser Service ist von der Ressourcenverfügbarkeit bei Microsoft abhängig. Bei Lieferung vor Ort gelten die folgenden Einschränkungen.

2.3 Enhanced Services and Solutions

Neben den als Teil des Basispakets oder als Additional Services verfügbaren Leistungen können die unten genannten Enhanced Services and Solutions erworben werden. Enhanced Services and Solutions sind gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und können ggf. in einem Anhang zu Ihrem Arbeitsauftrag spezifiziert werden.

Service	Paket	
	A	P
Enhanced Designated Engineering	+	+
Rapid Response	+	+
Azure Event Management	+	+
Office 365 Engineering Direct	+	+
Developer Support	+ ¹	+ ¹
GitHub Engineering Direct	+	+
Support for Mission Critical	+	+
Support-Services für Cybersicherheit	+	+

+ – Additional Service, der zusätzlich erworben werden kann.

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

Enhanced Designated Engineering

Enhanced Designated Engineering (EDE): Ein kundenspezifischer Service, der Kunden mit komplexen Szenarien ein tiefes und kontinuierliches technisches Engagement bietet. Dieses Angebot ist auf die Bedürfnisse und Ergebnisse des Kunden abgestimmt, indem ein designerter Ingenieur zur Verfügung gestellt wird, der ein tiefes Wissen über die Umgebung oder Lösung des Kunden aufbaut und die Geschäftsziele des Kunden unterstützt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Optimierung der Arbeitslast, die Einführung oder die Supportfähigkeit.

EDE Services können als vordefiniertes Angebot oder als definierbarer Stundenblock zur Erbringung bestimmter Proactive Services erworben werden.

Beim Erwerb als Stundenblock werden die in Anspruch genommenen und geleisteten EDE-Servicestunden von den dann erworbenen Gesamtstunden abgezogen.

Vordefinierte EDE-Angebote sind auf Ihre Umgebung zugeschnitten und einem von Ihnen zu erreichenden Ziel gewidmet. Zu diesen Angeboten gehören die erforderlichen vordefinierten, proaktiven integrierten Services.

Die Schwerpunkte der EDE Services:

- Aktuelle und künftige Anforderungen an das Unternehmen und die Konfiguration Ihrer IT-Umgebung bezogen auf die Leistungsoptimierung
- Die Nutzung von Supportleistungen dokumentieren und teilen (wie Überprüfung der Supportfähigkeit, Systemdiagnosen, Workshops und Risikobewertungsprogramme)
- Unterstützung beim Abgleich Ihrer Aktivitäten gegen geplante und aktuelle Implementierungen von Microsoft-Technologien
- Förderung der technischen und operativen Kompetenzen Ihrer IT-Mitarbeiter
- Ausarbeitung und Umsetzung von Strategien zur Vorbeugung gegen künftige Störfälle und zur Erhöhung der Systemverfügbarkeit Ihrer von dem Programm erfassten Microsoft-Technologien
- Unterstützung bei der Ermittlung der Ursachen wiederkehrender Störfälle und Empfehlungen zur Vermeidung künftiger Störungen bei den betreffenden Microsoft-Technologien

Unabhängig davon, wie EDE erworben wird, erfolgen die Zuweisung und Priorisierung der Ressourcen nach der von den Parteien im Rahmen der Einführungsbesprechung getroffenen Vereinbarung und werden in Ihrem Service-Lieferplan dokumentiert. Für Kunden aus mehreren Ländern muss EDE zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ein Standort zugewiesen werden

Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen

- Um Ihre EDE-Services zu unterstützen, müssen Sie über einen aktuellen Microsoft Unified Support Services-Vertrag verfügen. Wenn Ihr Microsoft Unified Support Services-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet Ihr EDE-Service zum selben Datum.
- EDE Services sind während der üblichen Geschäftszeiten verfügbar (9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit, außer an Feiertagen und an Wochenenden).

- EDE Services unterstützen die von Ihnen ausgewählten und in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführten Microsoft-Produkte und -Technologien.
- Die EDE Services werden für einen einzelnen Support-Standort an dem in Ihrem Arbeitsauftrag beschriebenen Support-Standort erbracht.

Azure Rapid Response

Azure Rapid Response: Azure Rapid Response bietet einen schnelleren reaktiven Support für Ihre Cloud Services durch Weiterleitung von Supportanfragen an Technikexperten und ggf. Schaffung eines Eskalationswegs zu Cloud Service-Betriebsteams.

Um Azure Rapid Response-Services für Ihre Microsoft Azure-Komponenten zu erhalten, müssen Sie Ihre Anfrage über das entsprechende Cloud Service-Portal einreichen. Ihre Anfragen bezüglich Problemlösungssupport werden direkt an eine Azure Rapid Response-Supportwarteschlange weitergeleitet, die von einem speziellen Engineer-Team mit Cloud Service-Fachkompetenz betreut wird. Um sich Grundkenntnisse Ihres Einsatzes anzueignen, müssen Sie die dem Team die Dokumentation zum grundlegenden Einsatz von Azure und Datenbanktopologie, sowie Skalierung und Load Abgleichspläne bereitstellen (sofern verfügbar). Auch wenn gewisse Vorfälle Ressourcen von Mitarbeitern des Standardproduktsupports erfordern können, behält das Azure Rapid Response-Team zu jeder Zeit die Hauptverantwortung über die Vorfälle bei.

Für Ihre Azure-Komponenten sind die Reaktionszeiten für den Problemlösungssupport in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt und treten an die Stelle der unter dem Basispaket-Support erwarteten Reaktionszeiten. Azure Rapid Response deckt Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services, Universal Print, Testbasis für M365, or Microsoft Mesh nicht ab.

Der Kauf von Azure Rapid Response ist abhängig von der Verfügbarkeit der Ressourcen. Bitte wenden Sie sich für verfügbaren Details an Ihren Customer Success Account Manager.

Azure Rapid Response Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Kritische Auswirkung auf das Geschäft <ul style="list-style-type: none"> • Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von 15 Minuten erforderlich 	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von 15 Minuten oder weniger</p> <p>Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr¹</p>	<p>Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</p> <p>Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung</p>

Azure Rapid Response Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
	Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft ² Schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an Cloud Service-Betriebsteams Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich	durchgehender Bemühungen rund um die Uhr ¹ Schneller Zugriff und schnelle Reaktion

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

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

Azure Event Management

Microsoft Azure Event Management („AEM“): AEM bietet verbesserten proaktiven und reaktiven Support bei kritischen Geschäftsereignissen der Kunden.

Ein kritisches Geschäftsereignis, das von diesem Angebot unterstützt wird, ist definiert als ein kurzer, vom Kunden erwarteter Zeitraum mit hohen geschäftlichen Auswirkungen und/oder Spitzenbedarf für den Kunden, der ein hohes Maß an Serviceverfügbarkeit und Leistung erfordert. Kritische Geschäftsereignisse können bis zu 5 Kalendertage hintereinander reaktiv abgedeckt werden. Kunden können so viele kritische Geschäftsereignisse kaufen, dass sie hintereinander ablaufen und die gesamte Dauer des erwarteten Bedarfs abdecken, wenn dieser länger als 5 aufeinanderfolgende Kalendertage ist.

Azure Event Management unterliegt der Verfügbarkeit von Ressourcen. Bitte wenden Sie sich an Ihren Customer Success Account Manager, um Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten. Support wird nur für kritische Geschäftsereignisse geleistet, die im Voraus geplant und mindestens 8 Kalenderwochen vor Beginn des Ereignisses schriftlich bestätigt wurden, es sei denn, Microsoft stimmt dem zu. Microsoft kann nach eigenem Ermessen den Umfang der Bewertung vor der Veranstaltung reduzieren, wenn es sich entscheidet, eine Veranstaltung mit weniger Vorlauf zu akzeptieren.

AEM unterstützt kritische Geschäftsereignisse, die zentrale Microsoft Azure Services nutzen. Jedes Ereignis deckt eine einzelne Azure-Lösung ab. Wenn mehrere Azure-Lösungen Unterstützung benötigen, muss ein Kunde zusätzliche Ereignisse erwerben. Eine Azure-Lösung ist definiert als eine Reihe von Azure-Abonnements und Azure-Ressourcen, die mit einem gemeinsamen Unternehmensergebnis verbunden sind, um Kunden Produkte oder Dienstleistungen anzubieten. Microsoft wird die Lösung des Kunden während des Bewertungszeitraums vor dem Ereignis bewerten und dem Kunden die identifizierten Risiken schriftlich mitteilen.

Als Teil des Pre-Event-Ereignisses wird Microsoft:

- bewerten und sich mit Ihrer Lösung vertraut machen
- mögliche Probleme und Risiken mit Blick auf Verfügbarkeit und Stabilität identifizieren
- Durchführen von Kapazitäts- und Resilienzprüfungen auf der Azure-Plattform

Microsoft stellt eine schriftliche Dokumentation der Ergebnisse seiner Bewertung zur Verfügung, einschließlich Maßnahmen zur Abschwächung möglicher Risiken, die die Betriebszeit und Stabilität beeinträchtigen.

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

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p>Kritische Auswirkung auf das Geschäft</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von 15 Minuten erforderlich 	<p>Erste Reaktion auf Anrufe in 15 Minuten oder weniger und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft²</p> <p>Zuweisung von Critical Situation Ressourcen in 30 Minuten oder weniger.</p> <p>Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr¹</p> <p>Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams</p> <p>Einschaltung von Support Engineers, die die Konfiguration Ihrer Lösung kennen. Diese Techniker können ggf. die Bearbeitung des Vorfalls besonders unterstützen und beschleunigen</p> <p>Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich</p>	<p>Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</p> <p>Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr¹</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p>

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

² UEM Rapid Response-Supportservices von AEM zur Problemlösung sind nur auf Englisch verfügbar

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

Für Microsoft Cloud für Einzelhandelskunden:

Event Management für Microsoft Cloud für Einzelhandelskunden bietet erweiterten proaktiven und reaktiven Support während der kritischen Geschäftsereignisse von Microsoft Cloud für Einzelhandelskunden.

Dieses Angebot unterstützt Kundenveranstaltungen nur für Kunden, die eine Microsoft Cloud for Retail-Lizenz erworben haben. Dieses Angebot unterstützt nur die folgenden Microsoft Cloud für Einzelhandelskunden-Lösungen: D365 Commerce, D365 e-commerce, Microsoft Clarity, POS Add-On, D365 Fraud Protection, D365 Connected Spaces (in Vorschau - Name kann sich noch ändern), D365 Marketing, D365 Customer Insights, Promote IQ, Microsoft Advertising - Bing Ads, Azure Cognitive Search, Intelligent Recommendation, Azure Synapse analytics. Die Produktbedingungen für die aufgeführten Lösungen werden von Microsoft von Zeit zu Zeit unter <http://microsoft.com/licensing/contracts> (oder einer von Microsoft angegebenen Nachfolgersite) veröffentlicht.

Ein kritisches Geschäftsereignis, das von diesem Angebot unterstützt wird, ist definiert als ein kurzer, vom Kunden erwarteter Zeitraum mit hohen geschäftlichen Auswirkungen und/oder Spitzenbedarf für den Kunden, der ein hohes Maß an Serviceverfügbarkeit und Leistung erfordert. Kritische Geschäftsereignisse können bis zu 5 Kalendertage hintereinander reaktiv abgedeckt werden. Kunden können so viele kritische Geschäftsereignisse kaufen, dass sie hintereinander ablaufen und die gesamte Dauer des erwarteten Bedarfs abdecken, wenn dieser länger als 5 aufeinanderfolgende Kalendertage ist.

Dieses Angebot unterliegt der Verfügbarkeit von Ressourcen. Bitte wenden Sie sich an Ihren Customer Success Account Manager, um Informationen zur Verfügbarkeit zu erhalten. Support wird nur für kritische Geschäftsereignisse geleistet, die im Voraus geplant und mindestens 8 Kalenderwochen vor Beginn des Ereignisses schriftlich bestätigt wurden.

Microsoft wird die Lösung des Kunden während des Bewertungszeitraums vor dem Ereignis bewerten und dem Kunden die identifizierten Risiken schriftlich mitteilen.

Als Teil des Pre-Event-Ereignisses wird Microsoft:

- bewerten und sich mit Ihrer Lösung vertraut machen, wie oben beschrieben
- mögliche Probleme und Risiken mit Blick auf Verfügbarkeit und Stabilität identifizieren
- Durchführen von Kapazitäts- und Resilienzprüfung auf der Azure-Plattform
- Bereitstellung von Anleitungen zu branchenweit bewährten Praktiken durch ausgewiesene technische und betriebliche Lieferressourcen

Microsoft stellt eine schriftliche Dokumentation der Ergebnisse seiner Bewertung zur Verfügung, einschließlich empfohlener Maßnahmen und branchenüblicher Praktiken zur Abschwächung möglicher Risiken und Probleme, die die Betriebszeit und Stabilität beeinträchtigen.

Wenn das Ereignis eine Azure-Cloud-Lösung umfasst, sollten während des Ereignisses Serviceanfragen für Azure-Lösungen über das Microsoft Azure-Portal gestellt werden, einschließlich AEM in der Fallbeschreibung.

Wenn das Ereignis eine D365- oder M365-Cloud-Lösung umfasst, sollten während des Ereignisses Serviceanfragen für diese Lösungen über das Solution Center gestellt werden, einschließlich der Auswahl des Produkts, bei dem das Problem aufgetreten ist, und unter dem Support-Plan „D365-Ereignis“ im Falle von D365-bezogenen Anfragen.

Für Azure-Produkte:

Schweregrad und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p>Kritische Auswirkung auf das Geschäft</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von 15 Minuten erforderlich 	<p>Erste Reaktion auf Anrufe in 15 Minuten oder weniger und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft²</p> <p>Zuweisung von Critical Situation Ressourcen in 30 Minuten oder weniger.</p> <p>Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr¹</p> <p>Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams</p> <p>Einschaltung von Support Engineers, die die Konfiguration Ihrer Lösung kennen. Diese Techniker können ggf. die Bearbeitung des Vorfalls besonders unterstützen und beschleunigen</p> <p>Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich</p>	<p>Benachrichtigung Ihrer leitenden Führungskräfte, falls von uns gewünscht</p> <p>Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr¹</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion</p>

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

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

Für alle anderen Produkte werden die Reaktionen auf Vorfälle an den folgenden Punkten ausgerichtet sein:

Advanced Support	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
<p>Tragbare Auswirkungen auf das Geschäft</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Diensten, die Arbeit kann 	<ul style="list-style-type: none"> • Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden oder weniger während der Geschäftszeiten¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • Genaue Kontaktinformationen über den Fallinhaber

Advanced Support	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
	<p>jedoch mit Beeinträchtigungen sinnvoll fortgesetzt werden</p> <ul style="list-style-type: none"> Reaktion innerhalb von vier Stunden erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> Bemühungen nur während der Geschäftszeiten¹ Auf Wunsch Bemühungen rund um die Uhr² 	<ul style="list-style-type: none"> Reaktion innerhalb von 24 Stunden Wurden Bemühungen rund um die Uhr gewünscht, müssen Sie geeignete Ressourcen zur Aufrechterhaltung der Rund-um-die-Uhr-Bemühungen zuweisen²
Kritische Auswirkung auf das Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden Reaktion innerhalb von einer Stunde erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> Erste telefonische Reaktion innerhalb von einer Stunde oder weniger Zuweisung von Critical Situation Ressourcen nach 1 Stunde Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr² 	<ul style="list-style-type: none"> Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr² Zugriff und Reaktion von Ihrem Systemverantwortlichen innerhalb von vier Geschäftsstunden

¹ Geschäftszeiten werden im Allgemeinen als 9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit definiert, außer an Feiertagen und an Wochenenden. Die Geschäftszeiten können in Ihrem Land geringfügig abweichen.

² Möglicherweise müssen wir die Rund-um-die-Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, um unsere Problemlösungsbemühungen fortsetzen zu können.

Performance Support Incident Response

Performance Support	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
Tragbare Auswirkungen auf das Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Diensten, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen 	<ul style="list-style-type: none"> Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden oder weniger während der Geschäftszeiten¹ 	<ul style="list-style-type: none"> Wurden Bemühungen rund um die Uhr gewünscht, müssen Sie geeignete Ressourcen zur Aufrechterhaltung der Rund-um-die-Uhr-Bemühungen zuweisen²

Performance Support	Dringlichkeit und Situation	Von uns erwartete Reaktion	Von Ihnen erwartete Reaktion
	<ul style="list-style-type: none"> n sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von vier Stunden erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> • Bemühungen nur während der Geschäftszeiten¹ • Auf Wunsch Bemühungen rund um die Uhr² 	<ul style="list-style-type: none"> Uhr-Bemühungen zuweisen²
Kritische Auswirkung auf das Geschäft	<ul style="list-style-type: none"> • Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, die Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden • Reaktion innerhalb von 30 Minuten erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> • Erste telefonische Reaktion innerhalb von 30 Minuten oder weniger • Zuweisung von Critical Situation Ressourcen in 30 Minuten oder weniger • Durchgehende Bemühungen rund um die Uhr² • Zugang zu erfahrenen Spezialisten von Microsoft und schnelle Eskalation innerhalb von Microsoft an die Produktteams³ • Benachrichtigung unserer leitenden Führungskräfte, falls erforderlich 	<ul style="list-style-type: none"> • Angemessene Kommunikation mit Ihren leitenden Führungskräften, falls von uns gefordert • Zuweisung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung durchgehender Bemühungen rund um die Uhr² • Schneller Zugriff und schnelle Reaktion

¹ Geschäftszeiten werden im Allgemeinen als 9:00 Uhr bis 17:30 Uhr Ortszeit definiert, außer an Feiertagen und an Wochenenden. Die Geschäftszeiten können in Ihrem Land geringfügig abweichen.

² Möglicherweise müssen wir die Rund-um-die-Uhr-Bemühungen herunterstufen, falls es Ihnen nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, um unsere Problemlösungsbemühungen fortsetzen zu können

³ Nicht an allen Support-Standorten oder für alle Microsoft-Technologien verfügbar.

Office 365 Engineering Direct

Office 365 Engineering Direct: Stellt eine erweiterte Unterstützung für die Kernarbeitsauslastungen Ihres Microsoft Office 365-Produktionsmandant(en) bereit, einschließlich des priorisierten Zugriffs auf das Technikteam von Office 365. Dieser Service wird für den oder die aufgelisteten Mandanten verfügbar sein,

ist gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich und wird in einem Anhang definiert, auf den in Ihrem Arbeitsauftrag verwiesen wird.

Developer Support

Developer Support: Bietet Entwicklern, die auf der Microsoft-Plattform Anwendungen erstellen, bereitstellen und für diese Support leisten, tiefgreifenden Support während des gesamten Lebenszyklus der Anwendungsentwicklung auf der Grundlage umfassender Cloud- und Produktkenntnisse.

Developer Support bietet umfassenden Support und bietet dem Kunden: Cloud-Architektur, Schwachstellenanalysen, ALM/DevOps-Lösungen, Security Development Lifecycle, Codereview, Performance and Monitoring, Anwendungsmodernisierung, IoT (Internet of Things)-Implementierung und -Management, Schulungen und Tests. Der Developer Support ist gegen eine zusätzliche Gebühr verfügbar.

GitHub Engineering Direct

GitHub Engineering Direct: Bietet Kunden vorrangigen Zugriff auf ein bestimmtes GitHub-Supportteam und einen benannten GitHub Customer Reliability Engineer (CRE), der Ihre GitHub-Umgebung genau kennt. Darüber hinaus sind vierteljährliche Überprüfungen, einschließlich proaktiver Anleitung auf der Grundlage von Gesundheitschecks und Ticketanalysen, ebenfalls Teil des GitHub Engineering Direct-Angebots.

Support for Mission Critical

Support for Mission Critical: Höherer Support für bestimmte Microsoft-Produkte und Onlinedienste, die laut Ihrem Arbeitsauftrag Teil Ihrer geschäftskritischen Lösung sind. Support for Mission Critical (SfMC) ist ein gegen zusätzliche Gebühr geleisteter, spezieller Support Service und wird in einer Anlage zu Ihrem Arbeitsauftrag gesondert ausgewiesen. Um Ihre SfMC-Services zu unterstützen, müssen Sie über einen aktuellen Microsoft Unified Support Services-Vertrag verfügen. Wenn Ihr Microsoft Unified Support Services-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet Ihr SfMC-Service zum selben Datum.

Cybersecurity Enhanced Solutions

Cybersecurity Enhanced Solutions: Bietet spezialisierte cybersicherheitsbezogene Unterstützung sowohl in reaktiven als auch proaktiven Szenarien („Cybersecurity Services“). Diese Services helfen dabei, das Risiko gezielter Cyberangriffe zu reduzieren, sich besser auf Sicherheitskrisensituationen vorzubereiten oder einen aktiven Sicherheitskompromiss zu untersuchen und einzudämmen. Weitere Informationen zu den Cybersecurity Support Services erhalten Sie über Ihren Customer Success Account Manager (CSAM).

Cybersecurity Support Services können als eines oder mehrere der unten aufgeführten vordefinierten Angebote erworben werden. Wenn sie als Block von Stunden als Teil eines vordefinierten Angebots verkauft werden, werden die Stunden für Cybersecurity Support Services von Ihren gesamten gekauften Stunden abgezogen, sobald sie genutzt und geliefert werden.

Cybersecurity Support Services werden als proaktiv oder reaktiv bezeichnet. Unabhängig davon, wie proaktive Cybersecurity Support Services erworben werden, erfolgen die Zuweisung und Priorisierung der Ressourcen nach der von den Parteien im Rahmen der Einführungsbesprechung getroffenen Vereinbarung und werden in Ihrem Service-Lieferplan dokumentiert.

Servicespezifische Voraussetzungen und Einschränkungen

- Um Ihre Cybersecurity Support-Services zu unterstützen, müssen Sie über einen aktuellen Microsoft Unified Support Services-Vertrag verfügen. Wenn Ihr Microsoft Unified Support Services-Vertrag abläuft oder gekündigt wird, endet Ihr Cybersecurity Support-Services zum selben Datum.
- Alle Cybersecurity Support Services sind mindestens fünf (5) Tage lang, mit der Ausnahme „Workshop-Security Crisis & Response Exercise“, die drei (3) Tage beträgt, und „Cybersecurity Incident Response 1-day Remote“, die ein eintägiger, 32-Stunden-Service ist. Es können zusätzliche Tage erforderlich sein, um den Auftrag abzuschließen. Microsoft wird mit dem Kunden zusammenarbeiten, um die benötigten zusätzlichen Tage zu bestimmen, die in Schritten von fünf (5) Tagen (acht (8) Stunden pro Tag) erworben werden
- Cybersecurity Support Services sind während der Geschäftszeiten verfügbar (definiert als 08:00 bis 17:00 Uhr, außer an Feiertagen und Wochenenden).
- Cybersecurity Support Services unterstützen die von Ihnen ausgewählten und in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführten Microsoft-Produkte und -Technologien.
- Die Cybersecurity Support Services werden für einen einzelnen Support-Standort an dem in Ihrem Arbeitsauftrag beschriebenen Support-Standort erbracht.
- Cybersecurity Support Services werden per Fernzugriff erbracht, sofern sie nicht als Vor-Ort-Service erbracht oder im Voraus schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Soweit Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt wurden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.
- Die Cybersecurity Support Services werden nur in englischer Sprache bereitgestellt.
- Microsoft verlässt sich auf die Fähigkeit, die Endpunkte des Kunden auf das Vorhandensein von Angreiferaktivitäten mit Hilfe der unten beschriebenen Tools (einschließlich Microsoft-eigener Systeme) zu untersuchen. Die Fähigkeit von Microsoft, die Ziele des Kunden zu erreichen, hängt davon ab, dass der Kunde diese Tools richtig und vollständig einsetzt. Die Notwendigkeit zusätzlicher Tools kann durch Informationen bestimmt werden, die während der Beauftragung entdeckt wurden.

Cybersicherheits-Supportdienste werden Ihnen von einem Team von Microsoft-Supportressourcen bereitgestellt, die Folgendes umfassen können:

- Ihr Unified Support Customer Support Account Manager („CSAM“);
- Ein Team von Microsoft-Sicherheitsexperten („Techniker“) mit fundierten Kenntnissen über Cybersicherheit und Vorfallsreaktion; und
- Spezialisierte Microsoft-Kundenintechner unter außergewöhnlichen Umständen, wenn besondere Fähigkeiten erforderlich sind.

Wie Sie die Services aktivieren:

- Für reaktive Szenarien:
 - o Öffnen Sie einen reaktiven Support-Fall über Webportale oder Telefon und notieren Sie einen potenziellen Sicherheitsvorfall
 - o Es wird eine erste Untersuchung durchgeführt und, falls erforderlich, eine vollständige Untersuchung der Umgebung empfohlen.
 - o Microsoft wird je nach Art des Vorfalls verschiedene Strategien und Methoden anwenden, um die reaktiven Services abzuschließen. Microsoft wird sich zu Beginn der Untersuchung mit dem Kunden beraten, um die anfänglichen Ziele festzulegen, und danach regelmäßig während der gesamten Dauer des Auftrags, um Aktualisierungen dieser Ziele und andere Untersuchungsentscheidungen zu besprechen. Der Kunde trifft alle wesentlichen Entscheidungen zur Untersuchungsstrategie. Die reaktiven Dienste von Microsoft können die Durchführung der in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Aktivitäten durch Microsoft beinhalten. Der Kunde erkennt jedoch an und erklärt sich damit einverstanden, dass Microsoft bei der Erbringung der reaktiven Dienste seine Vorgehensweise gegebenenfalls modifizieren kann, um den Kunden bei der Untersuchung eines möglichen Sicherheitsvorfalls zu unterstützen:

Service	Hoher Geltungsbereich („Bereiche innerhalb des Geltungsbereichs“)
Sicherheitsvorfälle Antwort	Reaktive Remote-Untersuchung von Vor-Ort-Windows-Umgebungen nach einem Sicherheitsvorfall. Die Bewertung umfasst Workstations, Server und Domänencontroller sowie Linux-Umgebungen nach alleinigem Ermessen des Engagement-Teams. Die Bewertung bietet: <ul style="list-style-type: none"> • Aufspüren einer Bedrohung und forensische Analyse von relevanten Rechnern • Rückentwicklung verdächtiger Daten • Individuelle Threat Intelligence • Bewertung der Sicherheitskonfiguration von Active Directory

<ul style="list-style-type: none"> • Anleitung zu Eindämmungsschritten in aktiven Angriffsszenarien, falls zutreffend 	<p>Auch als „Cybersecurity Incident Response 1-day Remote“ verfügbar, bei dem es sich um einen eintägigen Auftrag mit demselben Umfang und denselben Aktivitäten mit derselben 4-Personen-Teamgröße für die Dauer von nur 8 Stunden handelt. Kann im Voraus gegen Aufbewahrung erworben werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hinweis: Vor-Ort-Support verfügbar, wenn der Kunde als „Cybersecurity Incident Response – Onsite“ erwirbt und abhängig von der Ressourcenverfügbarkeit.</i>
--	--

<p>Office 365 – Vorfall Antwort</p>	<p>Reaktive Remote-Untersuchung von Office 365/Azure AD (AAD)-Umgebungen, einschließlich eines einzelnen O365-Mandanten nach einem Sicherheitsvorfall.</p> <p>Die Bewertung bietet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Untersuchung von verdächtigen Benutzern und potenziell gefährdeten Konten • Untersuchung wichtiger Datenpunkte bei O365-Diensten • Bewertung der Sicherheitskomponenten der O365-Architektur • Empfehlungen zum Risikomanagement zum Schutz von O365-Diensten • Benutzerdefiniertes Bedrohungsprofil von Hochrisikobenzern • Anleitung zu Eindämmungsschritten in aktiven Angriffsszenarien, falls zutreffend
--	--

<p>Cybersecurity-Betrieb Service</p>	<p>Remote, proaktive Gefährdungsbeurteilung und Überprüfung der Sicherheitslage. Die Bewertung umfasst Workstations, Server und Domänencontroller, die von Defender for Endpoint (MDE) und Defender for Identity (MDI) unterstützt werden.</p> <p>Die Bewertung bietet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begrenzte forensische Analyse von relevanten Rechnern • Analyse verdächtiger Dateien • Individuelle Threat Intelligence • Bewertung der Sicherheitskonfiguration von Active Directory
---	--

<p>Workshop – Sicherheitskrise und Übung zur Reaktion</p>	<p>Proaktiver Remote-Workshop, der eine drei (3) Tage lange interaktive classroom experience bietet, um Sicherheitskrisensituationen zu verstehen und wie im Falle eines Sicherheitsvorfalls zu reagieren ist.</p>
--	--

Arbeitsergebnisse

Für „Workshop – Security Crisis & Response Exercise“:

- Ein digitales Arbeitsbuch für Teilnehmer

Für alle anderen Lieferungen:

- Auf Anfrage ein „Abschlusshinweis“-Dokument im Microsoft PowerPoint-Format, das vom Bereitstellungsteam erstellt wurde und wichtige Untersuchungsergebnisse zusammenfasst, die eine Risikobewertung und/oder Empfehlungen zur Behebung beinhalten können;
- Eine Abschlusshinweis-Präsentation für den Kunden, um die im Abschlusshinweis beschriebenen Punkte mündlich zu vermitteln
- Sofern es technisch möglich ist und unterstützende Daten vorhanden sind, ein Zeitplan, in dem der Ort der relevanten unterstützenden Daten und Dateien, die im Laufe des Auftrags analysiert wurden, identifiziert und dokumentiert wird.

Auch von „Cybersecurity Incident Response“ und „Cybersecurity Operations Service“ bereitgestellt:

- Ein Microsoft PowerBI-Dashboard mit technischen Informationen zu Ergebnissen, außer in seltenen Fällen, wenn es aus technischen Gründen nicht generiert werden kann.

Die Arbeitsergebnisse (wie oben definiert) werden innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach Abschluss des Cybersecurity Incident Response-Auftrags geliefert, es sei denn, der Kunde entscheidet sich, die Arbeitsergebnisse nicht anzunehmen. Die Entscheidung des Kunden, die Arbeitsergebnisse nicht anzunehmen, ist unter keinen Umständen ein Verschulden von Microsoft, und jede Verpflichtung von Microsoft, die Arbeitsergebnisse bereitzustellen, erlischt 10 Kalendertage nach dem letzten Tag des Auftrags, es sei denn, Microsoft und der Kunde haben etwas anderes vereinbart.

Vertraglich nicht abgedeckte Services

Microsoft wird die Cybersecurity Support Services mit professioneller Sorgfalt und Sachkenntnis erbringen. Der Vertrag enthält jedoch keine Garantie dafür, dass die Cybersecurity Support Services alle Sicherheits- oder Netzwerkbedrohungen, Schwachstellen oder Eindringlinge erkennen oder identifizieren, Daten entschlüsseln oder wiederherstellen, den Betrieb wiederherstellen oder die Kontrolle über die Systeme des Kunden zurückgeben, wenn ein unbefugter Zugriff oder eine unbefugte Kontrolle erfolgt ist. Jeder Bereich, der nicht ausdrücklich unter „Abgedeckte Servicebereiche“ aufgeführt ist, liegt außerhalb des Geltungsbereichs. Zu den Bereichen, die nicht in den Geltungsbereich der Cybersecurity Support Services fallen, gehören unter anderem die folgenden:

- Analyse von Netzwerkgeräten
- Umfassende Analyse von Endgeräten mit veralteten (nicht unterstützten) Betriebssystemen
- Entschlüsselungsunterstützung für verschlüsselte Dateien oder Hosts, einschließlich der Bereitstellung benutzerdefinierter Entschlüsselungsprogramme
- Zuschreibung des Angreifers, einschließlich der Identität, der Motive oder der Herkunft
- Produktlizenzen (Microsoft oder Nicht-Microsoft), außer Testversionen, je nach Verfügbarkeit
- Während der Analyse verwendete Hardware

- Ständige oder kontinuierliche Sicherheitsüberwachung, Überwachung nach Abschluss des Arbeitsauftrags und/oder Überwachung außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von 8 bis 17 Uhr. Pacific Standard Time (oder eine andere Zeitzone, wie einvernehmlich vereinbart).
- Überprüfung des Programmcodes
- Technisches und/oder architektonisches IT-Systemdesign
- Hilfe bei Rechtsstreitigkeiten oder unterstützende Dienstleistungen, einschließlich Sachverständigenaussagen oder Arbeiten zur Erfüllung von Beweisstandards für die rechtliche Zulässigkeit vor einem Gericht
- Sicherheit von Geschäftsanwendungen
- Projektmanagement für einzelne Projekte
- Test-Aktivitäten
- Asset-Discovery und Inventar
- Vorbereitung von RFI- oder RFP-Dokumenten für einzelne Projektinitiativen, die im Rahmen dieses Auftrags identifiziert werden können
- Bereitstellung von regulierten Dienstleistungen oder Aktivitäten. Microsoft ist in keinem Land, keinem Staat und keiner Provinz als privater Ermittler, Rechtsberater oder Wirtschaftsprüfer lizenziert oder zertifiziert und wird nicht mit der Erbringung von regulierten Ermittlungsdiensten, Rechtsberatung, Wirtschaftsprüfungs- oder internen Kontrollberatungsdiensten oder Ingenieurdiensten beauftragt, die spezielle Lizenzen erfordern würden.
- Wochenendarbeit, es sei denn, sie wird vom Delivery Manager des Ingenieurs angeordnet und genehmigt

Verantwortlichkeiten des Kunden

- Stellen Sie bei Bedarf nur Cloud-Azure AD-Konten mit Global Administrator-Berechtigungen bereit.
- Eine operative Lösung zur Remote-Bereitstellung der erforderlichen Tools für das Incident Response Engagement (z. B. SCCM, Active Directory GPO oder andere).
- Einsatz spezieller Analysetools, die vom Microsoft Cybersecurity Support Services-Team angegeben und bereitgestellt werden. Die für den jeweiligen Auftrag erforderlichen Tools werden vom Bereitstellungsteam detailliert beschrieben. Der Kunde führt (1) Tests durch, um sicherzustellen, dass die Tools die Zuverlässigkeit oder Verfügbarkeit der Kundengeräte nicht beeinträchtigen, und (2) installiert die Tools gemäß dem von Microsoft bereitgestellten Umfang.
- Kunden sollten unabhängig prüfen, ob Microsoft Cybersecurity Support Services von ihrer Versicherungspolice abgedeckt sind, falls zutreffend.
- Wenn der Kunde verlangt, dass Cybersecurity Support Services in der Produktionsumgebung des Kunden oder mit Produktionsdaten erbracht werden, muss der Kunde, bevor Microsoft in dieser Umgebung und/oder mit diesen Daten arbeitet, (1) Microsoft angemessene Anweisungen und Aufsichtsressourcen des Kunden für die Interaktion mit dieser Umgebung und/oder diesen Daten zur Verfügung stellen und (2) sicherstellen, dass er über ein gültiges Backup der Umgebung und/oder der Daten verfügt.
- Vollständige Ermächtigung der für die Reaktion auf Sicherheitsvorfälle zuständigen Mitarbeiter, die forensischen Untersuchungsprozesse und -verfahren, die sie im Rahmen ihrer Standardprotokolle anwenden, frei von Belastungen durch Dritte, wie z. B. andere Anbieter von Sicherheitsvorfällen, durchzuführen. Jedes Versäumnis des Kunden, Microsoft in vollem Umfang zu ermächtigen, seine Arbeit auszuführen, kann zu Verzögerungen bei den Diensten oder unzureichenden Ergebnissen führen.

- Für die Security Crisis & Response Exercise erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass alle Materialien oder Aufzeichnungen, die als Ergebnis dieser Übung erstellt werden, als vertrauliche Informationen behandelt, nur für interne Geschäftszwecke des Kunden verwendet und ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Microsoft nicht an Dritte weitergegeben, angezeigt oder anderweitig übertragen werden. Darüber hinaus wird der Kunde keine Hinweise, einschließlich der Hinweise auf geistige Eigentumsrechte, in oder auf diesem Material verändern, entfernen oder unkenntlich machen.

2.4 Multi-country Support

Multi-country Support-Services in mehreren Ländern: Übersicht

In Verbindung mit den „Microsoft Unified Enterprise Support Services“ bietet Ihnen der Support in mehreren Ländern Unterstützung an mehreren Support-Standorten, wie in Ihrem Arbeitsauftrag (oder Arbeitsaufträgen) beschrieben. Die Beschreibung der länderübergreifenden Supportstruktur folgt:

- **Host:** Dies ist der Support-Standort, an dem Sie für Microsoft Unified Support in Ihrem Arbeitsauftrag einen Vertrag abgeschlossen haben. Dies ist der primäre Standort des von Ihnen benannten Customer Success Account Manager.
- **Downstream:** Dies ist ein in Ihrem Arbeitsauftrag angegebener Support-Standort, an dem Sie Microsoft Unified Enterprise Support Services erhalten sollen, mit Ausnahme des Host-Standorts, und an dem Sie Anspruch auf die Services haben, die Sie für diesen Ort erworben oder vertraglich vereinbart haben.

Informationen zum Erwerb

Dieser SCSD beschreibt die in mehreren Ländern verfügbaren Support-Services. Die spezifischen Services und die dazugehörige Menge werden in dem zugehörigen Arbeitsauftrag nach Support-Standort aufgelistet.

Die hierin beschriebenen Services können als Teil Ihrer „Microsoft Unified Support“-Vereinbarung mit den folgenden Änderungen an Ihre Support-Standorte geliefert werden, die im Host-Arbeitsauftrag festgelegt und gegebenenfalls vom Host als Teil Ihrer Microsoft Unified Enterprise Support-Vereinbarung mit den folgenden Änderungen zugewiesen wurden:

- **Base Package Services:** Sofern nicht anders angegeben, sind Basis-Paket-Services (die mit einem „✓“ angegeben sind) für Ihre bezeichneten Support-Standorte, oder wie vom Host im Host-Arbeitsauftrag den Support-Standort(en) zugewiesen, verfügbar.
- **Reactive Services:** Reaktive Services können Remote an anderen Standorten und einschließlich des Hosts-Standorts erbracht werden.
- **Service Delivery Management (SDM):** Wie in Ihrem Arbeitsauftrag angegeben, kann SDM an (einen) festgelegte(n) Host und Downstream Support-Standort(e) geliefert werden. Die Verfügbarkeit von SDM-Services, die in Ihrem Basis-Paket enthalten sind, wird vom Host zugewiesen und vom Customer Success Account Manager verwaltet. Die SDM-Lieferung ist auf die

Geschäftszeiten des Host-Standorts beschränkt. Zusätzliche SDM-Services können erforderlich sein, wenn Sie zusätzliche oder erweiterte Services und Lösungen erwerben.

- **Additional SDM:** Zusätzliche SDM-Ressourcen können für Host- oder Downstream-Support-Standort(e) gekauft werden, wie in einem Arbeitsauftrag angegeben, und werden an dem bestimmten Support-Standort bereitgestellt. Abhängig von der Verfügbarkeit der Ressourcen und dem Obigen.

Die Verfügbarkeit der optionalen Dienste (die im SCSD mit einem „+“ in den Support -Tabellen weiter unten gekennzeichnet sind) lautet wie folgt:

- **Proaktive Services**
 - Möglicherweise haben Sie Anspruch auf Proactive Services, deren Menge in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt wird und die an den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standorten, sofern diese nicht zu den Ausnahmeländern gehören, verfügbar sind.
- **Maintenance Services – Root Cause Analysis:** Die erworbenen Services stehen den Mitarbeitern an den angegebenen Support-Standorten zur Verfügung.
- **Support Technology Advisor (STA):** STA Services stehen in den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standort(en) (außer in Ausnahmeländern) zur Verfügung und unterliegen der Ressourcenverfügbarkeit.
- **Enhanced Services and Solutions:** Alle Enhanced Services and Solutions können für den Einsatz in Host- oder Downstream-Support-Standorten gekauft werden. Je nach Verfügbarkeit. Es können weitere Einschränkungen gelten.
- Andere gekaufte Support Services stehen in den in Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Ort(en) zur Verfügung.

Multi-Country Support Zusätzliche Geschäftsbedingungen

Zusätzlich zu den hier und Ihrem Arbeitsauftrag beschriebenen Geschäftsbedingungen basiert unsere Erbringung von Services, wie hier beschrieben, auf den folgenden Voraussetzungen und Annahmen:

- Wir können Mitarbeitern an nicht festgelegten Support-Standort(en) die Teilnahme an Proactive Remote--Services gestatten, die für den Host oder einen Downstream-Support-Standort gekauft wurden und im Arbeitsauftrag bestimmt sind. Eine solche Teilnahme wird nach Ermessen von Microsoft gewährt.
- Proactive Credits können nur zwischen Host- und Downstream-Support-Standorten umgetauscht werden, die in Ihrem Arbeitsauftrag aufgeführt sind, außer wie angegeben. Alle Umtauschvorgänge werden auf Basis der aktuellen Währungen und Tarife für Proactive Credits an den jeweiligen Support-Standorten ausgeführt. Die aktuellen Tarife können von Ihrem Microsoft-Services-Vertreter erfragt werden. Jeder Umtausch, der zu gestückelten Proactive Credits führt, wird auf die nächstgelegene Einheit aufgerundet. Proactive Credits dürfen nicht in oder aus Ausnahmeländer(n) umgetauscht werden.
- Der Kunde ist allein verantwortlich für alle Steuerverpflichtungen, die sich aus der Verteilung oder dem Umtausch von gekauften Support Services zwischen Host- und Downstream-Support-Standorten ergeben.
- Änderungen oder Umtausch der Services, die während der Laufzeit des Arbeitsauftrages werden, können eine schriftliche Vereinbarung erfordern.

- **Sammelrechnung:** Sofern nicht anders angegeben, wird eine einzige Rechnung über den fälligen Betrag ausgestellt, einschließlich aller Dienste für alle auf Ihrem Arbeitsauftrag angegebenen Support-Standorte. Die Steuern basieren auf einer Bewertung des Microsoft-Unterzeichners und Ihres Host-Standorts. Der Kunde ist für die anfallenden zusätzlichen Steuern allein verantwortlich.
- **Ausnahmen von der Sammelrechnung:** Services, die für die Erbringung in der Republik Indien, der Volksrepublik China, der Republik China (Taiwan), der Republik China (Hongkong), der Republik Korea, Japan, Neuseeland, Macau und Australien (**allesamt Ausnahmeländer**) gekauft wurden, müssen jeweils einen separaten Arbeitsauftrag haben, in dem die an diesem Support-Standort zu erbringenden Services aufgeführt sind. Die Services werden dem jeweiligen Support-Standort in Rechnung gestellt und beinhalten alle anfallenden lokalen Steuern.

2.5 Zusätzliche Geschäftsbedingungen

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

- Base Package Reactive Services werden remote an einem oder mehreren Standort(en) Ihrer ausgewählten Supportkontakte bereitgestellt. Alle anderen Services werden den in Ihrem Arbeitsauftrag benannten oder aufgeführten Standorten remote bereitgestellt, sofern schriftlich nicht etwas anderes dargelegt ist.
- Base Package Reactive Services werden in englischer Sprache angeboten und können, sofern verfügbar, in Ihrer gesprochenen Sprache erbracht werden. Alle anderen Services werden in der Sprache des Microsoft Services-Standorts, der die Services erbringt, oder in Englisch bereitgestellt, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- Wir bieten Support für alle Versionen kommerziell freigegebener, allgemein verfügbarer Microsoft-Software- und Onlinedienste-Produkte, die Sie erworben haben, die auf den angegebenen Lizenzanmeldungen und -vereinbarungen und/oder der Abrechnungskonto-ID in Anhang A Ihres Arbeitsauftrags basieren und die den Produktbestimmungen aufgeführt sind, welche von Microsoft von Zeit zu Zeit unter <http://microsoft.com/licensing/contracts> (oder auf einer von Microsoft zu benennenden Nachfolgerseite) veröffentlicht werden, sofern in einem Arbeitsauftrag oder in einer Anlage zu dieser Beschreibung von Support and Consulting Services nichts anderes dargelegt ist oder dies in Ihrem Online-Supportportal unter <http://serviceshub.microsoft.com> nicht ausdrücklich ausgeschlossen wird.
- Support wird nicht für Vorabversions- und Betaproducte bereitgestellt, außer wenn in einer angefügten Anlage anderweitig vermerkt.
- Sämtliche Services, einschließlich jeglicher zusätzlicher Services, die im Rahmen eines Support-Arbeitsauftrags oder während dessen Laufzeit erworben werden, verfallen, wenn sie nicht während der Laufzeit des jeweiligen Arbeitsauftrags genutzt werden.
- Die Zeitplanung für die Services ist von der Ressourcenverfügbarkeit abhängig. Workshops können storniert werden, wenn die Mindestanzahl an Anmeldungen nicht erreicht wird.
- Wir können über eine Remoteverbindung auf Ihr System zugreifen, um Probleme auf Ihre Anfrage hin zu analysieren. Unsere Mitarbeiter werden nur auf die von Ihnen autorisierten Systeme zugreifen. Um die Remoteunterstützung in Anspruch nehmen zu können, sind Sie verpflichtet, uns angemessenen Zugriff und die notwendigen Geräte bereitzustellen.

- Bei einigen Services sind wir möglicherweise gezwungen, Ihre Kundendaten zu speichern, zu verarbeiten und darauf zuzugreifen. In diesem Fall setzen wir von Microsoft genehmigte Technologien ein, die mit unseren Datenschutzrichtlinien und -verfahren im Einklang stehen. Sollten Sie von uns verlangen, nicht von Microsoft genehmigte Technologien einzusetzen, nehmen Sie hiermit zur Kenntnis und stimmen zu, dass Sie allein für die Integrität und Sicherheit Ihrer Kundendaten verantwortlich sind und Microsoft keine Haftung in Verbindung mit dem Einsatz von nicht von Microsoft genehmigten Technologien übernimmt.
- Bei der Stornierung eines bereits geplanten Service ist Microsoft berechtigt, eine Stornierungsgebühr in Höhe von bis zu 100 Prozent der Servicegebühr abzuziehen, wenn die Stornierung bzw. Terminverschiebung nicht mindestens 14 Tage vor dem ersten Tag der Serviceerbringung erfolgt.
- Beim Kauf von Additional Services verlangen wir möglicherweise den Einschluss von Service Delivery Management, um die Serviceerbringung zu ermöglichen.
- Wenn Sie einen Servicetyp bestellt haben und diesen gegen einen anderen Servicetyp austauschen möchten, können Sie einen äquivalenten Wert auf einen alternativen Service anrechnen, der innerhalb Ihres Basispakets zur Verfügung steht, sofern verfügbar und mit Ihrem Service Delivery-Partner vereinbart.
- Es sind möglicherweise nicht alle Additional Services in Ihrem Land verfügbar. Erkundigen Sie sich bei Ihrer Service Delivery-Ressource nach näheren Informationen.
- Sie versichern, dass es sich bei nicht von Microsoft stammendem Code, auf den Sie uns Zugriff gewähren, ausschließlich um Code handelt, der in Ihrem Eigentum steht.
- Die Services können Arbeitsergebnisse, Beratung und Anleitung im Zusammenhang mit Code, der Ihnen oder Microsoft gehört, oder die direkte Bereitstellung anderer Support Services umfassen.
- Bei der Bereitstellung von Reactive Services stellt Microsoft keinen Code jeglicher Art zur Verfügung, außer Beispielcode.
- Der Kunde übernimmt die gesamte Verantwortung und alle Risiken, die mit der Implementierung und Wartung von Code verbunden sind, der bei der Erbringung von Supportservices bereitgestellt wird.
- Für die erworbenen Services können Mindestplattformanforderungen gelten.
- Services werden nicht Ihren Kunden bereitgestellt.
- Wenn Sie ein Advanced oder Performance Support-Basispaket erworben haben und Besuche vor Ort vereinbart und nicht im Voraus bezahlt werden, werden wir Ihnen angemessene Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.
- GitHub Support Services werden von GitHub, Inc., einer hundertprozentigen Niederlassung der Microsoft Corporation, bereitgestellt. Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen in Ihrem Arbeitsauftrag gelten die GitHub-Datenschutzerklärung, die unter https://aka.ms/github_privacy und der GitHub-Datenschutz-Nachtrag sowie der Sicherheitsanhang, die sich in https://aka.ms/github_dpa befinden, für Ihre Beschaffung von GitHub Support Services.
- Zusätzliche Voraussetzungen und Prämissen werden möglicherweise in entsprechenden Anlagen dargelegt.

2.6 Ihre Verantwortlichkeiten

Um die Vorteile Ihrer Microsoft Unified Support Services optimal nutzen zu können, müssen Sie zusätzlich zu den in den entsprechenden Anlagen dargelegten Verantwortlichkeiten die folgenden Verantwortlichkeiten erfüllen. Die Nichterfüllung der folgenden Verantwortlichkeiten kann zu Verzögerungen von Services führen:

- Sie ernennen einen benannten Support Services-Administrator, der dafür verantwortlich ist, Ihr Team zu leiten und alle Ihre Supportaktivitäten und internen Prozesse für die Einreichung von Supportanfragen an uns zu verwalten.
- Je nach Ihrem Basispaket können Sie eine Anzahl Reactive Support-Kontakte benennen (siehe unten), die dafür verantwortlich sind, Supportanfragen über die Microsoft Support-Website oder telefonisch zu erstellen. Cloud-Administratoren für Ihre Cloud-basierten Services können Cloud-Supportanfragen auch über die entsprechenden Supportportale einreichen.
 - Core Support – Bis zu zehn (10) benannte Kontaktpersonen.
 - Erweiterter Support – Mindestens fünfzig (50) benannte Kontakte. Möglicherweise haben Sie auch ein Anrecht auf zusätzliche Kontakte. Bitte wenden Sie sich für Details an Ihren Customer Success Account Manager.
 - Performance-Support – inklusive gegebenenfalls benannter Kontakte.
- Für Supportanfragen für Onlinedienste und für Ihre cloudbasierten Dienste müssen Cloud-Administratoren Supportanfragen über das entsprechende Supportportal für Onlinedienste übermitteln.
- Reactive Support-Kontakte, die eine Serviceanfrage aufgeben, sollten über ein grundlegendes Verständnis des aufgetretenen Problems und die Fähigkeit verfügen, das Problem zu reproduzieren, um Microsoft bei der Diagnose und Selektierung des Vorfalls zu unterstützen. Diese Kontakte sollten außerdem über Kenntnisse in Bezug auf die unterstützten Microsoft-Produkte und Ihre Microsoft-Umgebung verfügen, um bei der Lösung von Systemfehlern mitwirken zu können und Microsoft bei der Analyse und Klärung von Serviceanfragen zu unterstützen.
- Wenn Sie eine Service Request übermitteln, müssen Ihre reaktiven Supportkontakte möglicherweise Aktivitäten zur Problembestimmung und -lösung ausführen, die von uns verlangt werden. Diese können das Ausführen von Netzwerk-Traces, das Erfassen von Fehlermeldungen, das Sammeln von Konfigurationsinformationen, das Ändern von Produktkonfigurationen, das Installieren neuer Softwareversionen oder neuer Komponenten oder das Ändern von Prozessen umfassen.
- Sie erklären sich einverstanden, die Inanspruchnahme der von Ihnen erworbenen Services mit uns gemeinsam zu planen.
- Sie stimmen zu, uns Änderungen bei den in Ihrem Arbeitsauftrag genannten Ansprechpartnern mitzuteilen.
- Sie tragen Verantwortung für die Sicherung Ihrer Daten und die Wiederherstellung infolge katastrophaler Ausfälle verloren gegangener oder geänderter Dateien. Sie sind ebenfalls für die Implementierung der Verfahren verantwortlich, die notwendig sind, um die Integrität und Sicherheit Ihrer Software und Daten zu schützen.
- Sie erklären sich damit einverstanden, sofern möglich, auf unsere Umfragen zur Kundenzufriedenheit zu antworten, die wir von Zeit zu Zeit zu unseren Services durchführen.

- Sie sind für alle Reisekosten und Spesen verantwortlich, die Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder Vertragspartnern entstehen.
- Sie können von Ihrer Service Delivery-Ressource dazu aufgefordert werden, weiteren Verantwortlichkeiten nachzukommen, die speziell für die von Ihnen erworbenen Services gelten.
- Bei der Nutzung von Cloud Services im Rahmen diese Supports müssen Sie für den jeweiligen Onlinedienst ein Abonnement bzw. einen Datentarif erwerben oder bereits über ein solches Abonnement bzw. einen solchen Datentarif verfügen.
- Wenn Sie ein Advanced oder Performance Support-Paket haben, erklären Sie sich einverstanden, Anforderungen für Proactive Services und erweiterte Lösungen und Services sowie alle erforderlichen oder diesbezüglich relevanten Daten spätestens 60 Tage vor dem Ablaufdatum des jeweiligen Arbeitsauftrags bei uns einzureichen.
- Wenn Sie ein Advanced oder Performance Support-Paket haben, erklären Sie sich damit einverstanden, unserem bei Ihnen vor Ort eingesetzten Serviceteam angemessenen Zugang zu Telefon und Hochgeschwindigkeits-Internet sowie Zugriff auf Ihre internen Systeme und Diagnosetools bereitzustellen, sofern vorhanden.

© 2023 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Die Nutzung oder Verbreitung dieser Materialien ohne die ausdrückliche Genehmigung von Microsoft Corp. ist streng untersagt.

Microsoft und Windows sind in den Vereinigten Staaten und/oder in anderen Ländern eingetragene Marken der Microsoft Corporation. Die Namen der hierin genannten realen Unternehmen und Produkte sind möglicherweise Marken der jeweiligen Inhaber.