

Microsoft Enterprise-tjenester

Beskrivelse av brukerstøtte-
og konsulent tjenester

Juli 2021

Innholdsfortegnelse

1	Om dette dokumentet	2
2	Faglige tjenester fra Microsoft	3
	2.1 Planleggingstjenester	3
	2.2 Implementeringstjenester	3
	2.3 Vedlikeholdstjenester	3
	2.4 Optimaliseringstjenester	3
	2.5 Opplæringstjenester	3
3	Konsulenttjenester	4
	3.1 Slik kjøper du	4
	3.2 Tilpassede konsulenttjenester	4
	3.3 Pakkeløsninger for konsulenttjenester	5
	3.4 Tjenestebeskrivelse	5
	3.4.1 Planleggingstjenester	5
	3.4.2 Implementeringstjenester	7
	3.4.3 Optimaliseringstjenester	7
	3.5 Fraskrivelser og begrensninger	7
	3.6 Ditt ansvar	8
4	Brukerstøttetjenester	9
	4.1 Slik kjøper du	9
	4.2 Tjenestebeskrivelse	10
	4.2.1 Proaktive tjenester	10
	4.2.2 Reaktive tjenester	14
	4.2.3 Håndtering av tjenestelevering	18
	4.3 Utvidede tjenester og løsninger	20
	4.3.1 Regelmessig teknisk support	20
	4.3.2 Rask respons	21
	4.3.3 Utviklerstøtte	22
	4.3.4 Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger	22
	4.4 Ytterligere vilkår og betingelser	23
	4.5 Ditt ansvar	25

1 Om dette dokumentet

Beskrivelsen av brukerstøtte- og konsulenttenester for Microsoft Enterprise-tjenester inneholder informasjon om de faglige tjenestene dere kan kjøpe av Microsoft.

Gjør deg kjent med beskrivelsene av tjenestene du kjøper, inkludert forutsetninger, forbehold, begrensninger og hvilket ansvar du selv bærer. Tjenestene du kjøper, står oppført på Arbeidsordren for Enterprise-tjenester (Arbeidsordren) eller en annen gjeldende tjenestebeskrivelse som refererer til og inkluderer dette dokumentet.

Ikke alle tjenestene som står oppført i dette dokumentet, er tilgjengelig overalt i verden. Hvis du vil ha detaljer rundt hvilke tjenester som kan kjøpes i ditt område, kan du kontakte representanten din for Microsoft-tjenester. Hvilke tjenester som er tilgjengelige, kan endre seg.

2 Faglige tjenester fra Microsoft

Faglige tjenester fra Microsoft hjelper deg med å få større utbytte av investeringene dine i teknologi. Disse tjenestene er tilgjengelige under stadiene for planlegging, implementering, vedlikehold og optimalisering i livssyklusen for teknologien og omfatter data, mobilitet, produktivitet og databehandlingsløsninger for infrastrukturen din på stedet, i skyen samt hybridløsninger. Microsoft tilbyr forebyggende tjenester innenfor følgende kategorier:

2.1 Planleggingstjenester

Planleggingstjenester omfatter vurderinger og gjennomganger av den nåværende infrastrukturen samt data-, program- og sikkerhetsmiljøet i organisasjonen med tanke på planlegging av problemløsning, oppgradering, overføring, distribusjon eller implementering av løsninger med utgangspunkt i målene dine.

2.2 Implementeringstjenester

Implementeringstjenester omfatter teknisk ekspertise og prosjektledelse for å oppnå raskere utvikling, distribusjon, overføring, oppgradering og implementering av teknologiske løsninger fra Microsoft.

2.3 Vedlikeholdstjenester

Vedlikeholdstjenester bidrar til å forebygge problemer i Microsoft-miljøet ditt. Disse tjenestene planlegges vanligvis i forkant av utførelsen av tjenestene for å sikre at det finnes tilgjengelige ressurser.

2.4 Optimaliseringstjenester

Målet for optimaliseringstjenester er optimal utnyttelse av kundens investeringer i teknologi. Disse tjenestene kan omfatte fjernadministrasjon av skytjenester, optimalisering og innføring av Microsoft-produktfunksjonalitet hos sluttbrukere og å sørge for god sikkerhets- og identitetsstatus.

2.5 Opplæringstjenester

Opplæringstjenester omfatter opplæring som bidrar til å styrke den tekniske og funksjonelle kompetansen til støttepersonellet i organisasjonen gjennom veiledning på stedet, nettet eller på forespørsel.

3 Konsulenttenester

Enterprise-konsulenttenester (konsulenttenester) er prosjektbaserte oppdrag som omfatter planlegging, implementering og innføring av løsninger som hjelper kundene med å få større utbytte av IT-investeringene. Disse engasjementene dekker tenester basert på Microsofts produkter og teknologi, inkludert digital strategi, arkitektur, planlegging, oppgradering, overføring, distribusjon, programutvikling og løsninger for datainnsikt.

3.1 Slik kjøper du

Konsulenttenester er tilgjengelige i form av prosjektbaserte, tilpassede engasjementer eller i en pakke med forhåndsdefinerte tenester, slik dette er beskrevet nedenfor:

Tjeneste	Definisjon
Tilpassede konsulenttenester	Et tilpasset engasjement med kundespesifikt omfang på tenester, tidslinjer og/eller milepæler for unike løsninger.
Pakkeløsninger for konsulenttenester	Et engasjement med forhåndsdefinerte leveranser som omfatter mange vanlige bedriftsscenarioer.

Nøkkel: ↗ angir varer som kan stå oppført på arbeidsordren.

3.2 Tilpassede konsulenttenester

Nedenfor finner du en oversikt over tilgjengelige tenester som kan tilpasses. Omfanget av de tilpassede konsulenttenestene er beskrevet i Arbeidsordren for Enterprise Services (ESWO) eller en Arbeidsbeskrivelse (SOW).

Programmer og infrastruktur – Skytenester er grunnleggende for å kunne muliggjøre digital transformasjon for enhver organisasjon.

Microsofts moderne programtenester bidrar til å gi raskere realisering av verdier og reduserer risikoen ved modernisering og integrering av programmer. Tilbudene benytter skyen til å etablere kontakt med kunder gjennom ulike kanaler og på alle enheter.

Med løsninger for skyproduktivitet assisterer vi organisasjoner med å planlegge, implementere og bygge opp erfaringer for å oppnå bedre kommunikasjon og samarbeid og utvikle kundeforhold for å oppnå større innsikt, slik at organisasjonen får fullt utbytte av investeringen i Office 365.

Data og kunstig intelligens (AI) – Kjernevalutaen til moderne bedrifter er evnen til å konvertere data til kunstig intelligens som driver konkurransefortrinn. Microsofts Business Insights-løsninger hjelper utviklere og organisasjoner å bli AI-fokusert gjennom et omfattende tilsyn for å visualisere, implementere og støtte løsninger for bedrifter og IT-organisasjoner som frigjør innsikter fra data ved hjelp av produkter som inkluderer Azure Database Power BI, Office og SQL Server.

Forretningsprogrammer – Bistand med forretningsprogrammer som er en del av et forbundet datamiljø som muliggjør AI- og forretningsintelligens, samtidig som det bidrar til å digitalisere

forretningskritiske funksjoner, inkludert relasjonssalg, talent samt personprosesser, drift og kundeservice.

Microsoft tilbyr et spekter av konsulenttjenester for Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement som spenner over salg, service og markedsføring, for å hjelpe kundene med å forvandle relasjoner til inntekter ved å bringe digital intelligens inn i alle avtaler. Konsulenttjenester for Microsoft Dynamics 365 Unified Operations hjelper kundene å akselerere veksten ved å optimalisere operasjoner og foreta datadrevne beslutninger i sanntid på global skala.

Moderne arbeidsplass – Som en del av forvandlingen på arbeidsplassen, kan Microsoft hjelpe miljøet ditt å tilpasse tempoet og samtidig også sørge for at alle fagpersoner i bedriften får tilgang til verktøyene for økt produktivitet.

Våre konsulenttjenester for enheter og mobilitet gir bedrifts- og IT-ledere muligheten til å utvikle og implementere foretaksomfattende strategier for mobilitets- og enhetsadministrasjon som muliggjør lettere kontakt med ansatte og kunder. Datasenter- og skyinfrastrukturtenester integrerer også teknologi, personer og prosesser for å forenkle bruk av IT til å forvandle datasentre til strategiske ressurser tilpasset organisasjonens spesifikke behov. Kombinert med

tjenester for sikkerhet og identitet leverer vi også strategier og løsninger som hjelper med å beskytte IT-infrastruktur, programmer og data mot interne og eksterne trusler.

3.3 Pakkeløsninger for konsulenttjenester

Microsoft tilbyr konsulenttjenester for mange vanlige forretningsscenarier med grunnlag i Microsofts erfaring med planlegging, distribusjon og implementering av produkter, teknologi og prosesser fra Microsoft. Tjenestene nedenfor tilbys med et forhåndsdefinert arbeidsomfang der også varigheten og prisen er fastsatt på forhånd.

3.4 Tjenestebeskrivelse

3.4.1 Planleggingstjenester

🔗 **Arkitekturtjenester:** En evaluering av målene deres for innføring av elektroniske tjenester. Evalueringen gir veiledning og danner grunnlag for planlegging og problemløsning. Evalueringen gjør det enklere å samkjøre team og miljø basert på beste praksis for arkitekturer med elektroniske tjenester.

Program for digitale konsulenttjenester: Digitale konsulenttjenester knytter digitale konsulenter til bransje- og bedriftsekspertise, som hjelpe organisasjonen med å oppnå sine digitale mål med utgangspunkt i Microsofts erfaring og innovasjonsstrategier. Digitale konsulenter skaper et endringsprogram for å bygge opp den digitale virksomheten i partnerskap med kundene.

Digitale konsulenttjenester kan kjøpes inn i pakker på ca. 200, 400, 800 og 1600 timer med en deltids- eller fulltidskonsulent. Microsoft-tjenesteleveringsteamet, innbefattet ressurser fra Microsofts Sentre for fremragende tjenester, gir bidrag under leveringen av tjenesten, med fagekspertise eller råd om beste praksis og spesifikk veiledning for Microsoft-teknologier.

I tillegg er følgende engasjementspakker for Digitale konsulenttjenester også tilgjengelige:

⇒ **Digitalklare pakker for Digitale konsulenttenester:** Et engasjement som ledes av en digitalkonsulent som fokuserer på forretningsdesign og prosessendringer for å skape en digital forvandling som en del av kundens bedriftsmodell.

⇒ **Konseptgodkjenning:** Et oppdrag som innebærer fremskaffelse av dokumentasjon som gjør kunden i stand til å vurdere om en teknisk løsning er teknisk gjennomførbart. Dokumentasjonen kan være fungerende prototyper, dokumenter og utforminger, men vanligvis ikke produksjonsklare leveranser.

Planlegging av løsninger: Strukturerte engasjementer for å hjelpe deg og guide deg gjennom implementeringsplanleggingen for Microsoft-teknologiutplassinger hos kunden, i skyen og hybridmiljøer. Disse tjenestene kan også omfatte en vurdering av utforming, sikkerhet, IT-drift eller endringsadministrasjon for Microsoft-teknologien i organisasjonen for å støtte planleggingen av implementeringen av den tekniske løsningen i tråd med målene deres. Når tjenesten er levert, kan du motta en rapport som inneholder en teknisk vurdering av planen for implementeringen av løsningene.

⇒ **Planleggingstjenester for distribusjon av utviklerværktøy (DTDPS):** Disse tjenestene hjelper organisasjoner med å planlegge effektiv distribusjon av Visual Studio. Ved hjelp av disse engasjementene kan organisasjonen utvikle en distribusjonsplan og strategier for innføring av Visual Studio.

⇒ **Planleggingstjenester for distribusjon av Azure for offentlig sky (AZDPS):** Engasjementer over flere dager som omfatter opplæring, demonstrasjon og distribusjonsplanlegging. Disse tjenestene kan fokusere på Azure-lagringsløsninger, overføring av programmer til Microsoft Azure-infrastrukturtenester, implementering av Enterprise Mobility, implementering av Microsoft Operations Management Suite eller implementering, utvikling og testing av scenarioer på virtuelle maskiner som kjører Microsoft Azure.

⇒ **Planleggingstjenester for skrivebordsdistribusjon (DDPS):** Tjenester for distribusjonsplanlegging som omfatter et bredt utvalg av planleggingsværktøy og forhåndsdefinerte aktiviteter som fokuserer på distribusjon av Office 365, Office eller Windows.

⇒ **Planleggingstjenester for distribusjon av Dynamics (DYDPS):** Planleggingstjenester for implementering eller oppgradering til Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management) eller Dynamics CRM Online eller implementering av en ERP (Enterprise Resource Planning)-løsning med Microsoft Dynamics AX.

⇒ **Planleggingstjenester for distribusjon av Skype for Business og Exchange (S&EDPS):** Disse tjenestene hjelper organisasjoner med å planlegge distribusjon av Skype for Business eller Exchange og omfatter distribusjonsplanlegging for strukturelle og driftsmessige aspekter ved Microsoft Skype for Business eller Microsoft Exchange.

⇒ **Planleggingstjenester for distribusjon av administrasjon og virtualisering av privat sky (PVDPS):** Designet for å hjelpe til med å planlegge effektiv distribusjon av Systemsenter, Windows Server og Hyper-V. Disse engasjementene omfatter et bredt utvalg av planleggingstjenester for oppgradering, overføring, raskere distribusjon av administrasjon og virtualisering samt implementering av enhetlig enhetsadministrasjon.

⇒ **Planleggingstjenester for distribusjon av SQL Server (SSDPS):** Tjenestene er tilgjengelige gjennom engasjementer over flere dager med fokus på aktiviteter som

oppgradering til SQL Server, distribusjon av SQL Server Business Intelligence og overføring til SQL Server.

⇒ **Planleggingstjenester for distribusjon av SharePoint (SDPS):** Disse tjenestene, som fokuserer på engasjementer for distribusjonsplanlegging for SharePoint og SharePoint Online, kan omfatte planlegging av Office 365 FastTrack, planlegging av en PPM (Project and Portfolio Management)-løsning og distribusjonsplanlegging for SharePoint.

⇒ **Brukeropplevelse:** Tjenester for å levere en brukeropplevelse for dine forretningsapplikasjoner, som tilfører ekspertise i Storyboarding, bevegelsesgrafikk, etnografisk forskning, personlig og scenarioanalyse, UX strategi og design, visuelt design, UI-utvikling, brukbarhetstesting og tilgangsvurderinger.

3.4.2 Implementeringstjenester

⇒ **Prosjektstyring:** En tjeneste som omfatter administrasjon av og tilsyn med prosjektet, programmet eller engasjementet til organisasjonen for å sikre at arbeidet fullføres som planlagt.

⇒ **Løsningsarkitektur:** En tjeneste som omfatter arkitekturen og utformingen til løsningen din basert på referansearkitekturer for Microsoft-teknologi.

⇒ **Løsningslevering:** En tjeneste for teknisk implementering, inkludert utvikling, konfigurering, overføring, oppgradering og distribusjon av løsningen basert på Microsoft-teknologi og integrering av denne teknologien i kundens miljø.

3.4.3 Optimaliseringstjenester

⇒ **Innføringstjenester:** Med det brede utvalget av støttetjenester for innføring får organisasjonen hjelp til å vurdere mulighetene for å endre, overvåke og optimalisere endringer knyttet til innkjøpet av Microsoft-teknologi. Dette inkluderer brukerstøtte i utviklingen og gjennomføringen av adopsjonsstrategien din når det gjelder den menneskelige siden av endringen. Kunder har tilgang til ressurser med kompetanse, kunnskap og tilhørende Microsoft-anbefalte praksis til støtte i sine adopsjonsprogram.

⇒ **Administrasjon av IT-tjenester:** Et utvalg tjenester som er utformet for å hjelpe deg med å oppgradere et eldre IT-miljø ved hjelp av moderne tjenestestyringsmetoder som muliggjør forbedringer gjennom innovasjon, fleksibilitet, kvalitet og reduserte driftskostnader. Moderne Administrasjon av IT-tjenester kan leveres via eksterne eller lokale økter med rådgivning eller i arbeidsgrupper for å bistå deg med å sikre at overvåking, hendelsesbehandling og brukerstøtteprosesser er optimalisert for å administrere dynamikken i skybaserte tjenester når du flytter et program eller en tjeneste til skyen.

⇒ **Sikkerhetstjenester:** Microsofts portefølje av sikkerhetsløsninger har fire fokusområder: sikkerhet og identitet i skyen, mobilitet, forbedret informasjonssikkerhet og sikker infrastruktur. Sikkerhetstjenestene gir kundene en forståelse av hvordan de skal beskytte og forbedre IT-infrastruktur, programmer og data mot interne og eksterne trusler.

3.5 Fraskrivelser og begrensninger

Vår levering av tjenestene er basert på følgende fraskrivelser og begrensninger:

- De digitale konsulentstjenestene består utelukkende av råd og veiledning knyttet til distribusjon og bruk av Microsoft-teknologi.

- Konsulenttenestene omfatter ikke produktlisenser. Disse må kjøpes separat.
- De digitale konsulenttenestene dekker ikke produkt distribusjon, problemløsning, teknisk støtte, vurdering av kildekode som ikke stammer fra Microsoft, eller teknisk konsultasjon/arkitekturkonsultasjon ut over tjenestene som er beskrevet ovenfor.
- For kildekode som ikke stammer fra Microsoft, er tjenestene våre begrenset til analyse av binære data, for eksempel en prosessdump eller nettverksovervåkningsspor
- Ved gjensidig avtale om besøk av Microsoft-arkitekter eller ressurser for tjenesteleveringsteam på stedet som ikke er forhåndsbetalt, fakturerer vi deg for rimelige reise- og oppholdsutgifter.
- GitHub-konsulenttenester leveres av GitHub, Inc., et heleid datterselskap av Microsoft Corporation. Uansett om det motsatte fremgår av din arbeidsordre, er GitHubs personvernerklæring tilgjengelig på https://aka.ms/github_privacy og GitHubs personverntillegg og sikkerhetsvedlegg som befinner seg på https://aka.ms/github_dpa vil gjelde for din anskaffelse av GitHubs konsulenttenester.

3.6 Ditt ansvar

For at vi skal kunne levere gode konsulenttenester og oppfylle forpliktelsene våre, avhenger dette av at du er involvert gjennom hele forløpet. Dette omfatter blant annet følgende:

- Du må stille til rådighet representanter, IT-personale og ressurser, inkludert maskinvare, programvare, Internett-forbindelse og kontorplass.
- Du må oppgi nøyaktig og fullstendig informasjon når tjenesteleveringsteamet ber om det.
- Du må gi oss tilgang til opplysninger om organisasjonen din.
- Du må oppfylle det tildelte ansvaret ditt effektivt og punktlig.
- Beslutninger og godkjenninger under din ledelse skal skje etter tidsplanen.
- Du må betale for reiseutgifter og andre utgifter som utløses av dine ansatte eller underleverandører.

4 Brukerstøttetjenester

Microsoft Unified-brukerstøttetjenester (brukerstøttetjenester) består av et omfattende utvalg brukerstøttetjenester som bidrar til å akselerere din reise til skyen, optimalisere dine IT-løsninger og utnytte teknologi for å realisere nye muligheter på alle trinn av IT-livssyklusen. Brukerstøttetjenestene omfatter følgende:

- Forebyggende tjenester som bidrar til å holde forbedre IT-infrastrukturen og driften.
- Administrasjon av tjenestelevering som forenkler planlegging og implementering
- Prioriterte problemløsningstjenester som er tilgjengelige hele døgnet for å sørge for rask respons for å redusere nedetiden til et minimum

4.1 Slik kjøper du

Støttetjenester er tilgjengelig som en grunnpakke med nivåene kjerne-, avansert og ytelsesstøtte, eller som ekstratjenester eller forbedrede tjenester og løsninger tilgjengelig for å kjøpe under en eksisterende grunnpakkeavtale som er listet i arbeidsordren, som beskrevet nedenfor.

Vare	Beskrivelse
Grunnpakke	<p>Dette er en kombinasjon av proaktive og reaktive tjenester og leveringshåndteringstjenester som støtter Microsoft-produkter og/eller Elektroniske Tjenester som brukes i organisasjonen din. Tilgjengelig som Grunnleggende ("C", Core), Avanserte ("A", Advanced) og Ytelsesbaserte ("P", Performance) brukerstøttepakker slik det er fremstilt i dette punktet.</p> <p>Tjenester som er inkludert i Grunnpakken, er merket med "✓" i dette punktet.</p> <p>Avhengig av Grunnpakken kan dere dessuten være kvalifisert for visse innebygde proaktive tjenester, som vil bli oppført i Arbeidsordren. Vi vil hjelpe dere å identifisere slike tjenester før avtalen trer i kraft, eller under planleggingen av tjenesteleveringen.</p>
Tilleggstjenester	Dere kan legge til ytterligere brukerstøttetjenester i Grunnpakken i gyldighetstiden til Arbeidsordren. Disse tjenestene er merket med "+" i dette punktet.
Utvidede tjenester og løsninger	Dere kan legge til brukerstøttetjenester som dekker et bestemt Microsoft-produkt eller kunde-IT-system, i grunnpakken i gyldighetstiden til arbeidsordren. Disse tjenestene er også merket med "+" i dette punktet.

Nøkkel: ↗ angir varer som kan stå oppført på arbeidsordren.

4.2 Tjenestebeskrivelse

I dette punktet beskrives de kombinerte elementene som til sammen utgjør brukerstøttetjenestepakken deres. Tjenester som kan legges til grunnpakken eller legges til i løpet av avtaleperioden er også lagt til.

4.2.1 Proaktive tjenester

Proaktive tjenester bidrar til å forhindre at dere får problemer i Microsoft-miljøet deres, og de planlegges for å sikre at det finnes tilgjengelige ressurser og levering i gyldighetsperioden for den gjeldende Arbeidsordren. De følgende Proaktive tjenestene er tilgjengelige som avklart nedenfor eller detaljert på Arbeidsordren.

Planleggingstjenester

Typer planleggingstjenester	Pakke		
	C	A	P
Konseptgodkjenning		+	+

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

🔗 **Konseptgodkjenning:** Et oppdrag som innebærer fremskaffelse av dokumentasjon som gjør kunden i stand til å vurdere om en teknisk løsning er teknisk gjennomførbar. Dokumentasjonen kan være fungerende prototyper, dokumenter og utforminger, men vanligvis ikke produksjonsklare leveranser.

Implementeringstjenester

Typer implementeringstjenester	Pakke		
	C	A	P
Pålastingstjenester		+	+

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

🔗 **Pålastingstjenester:** Et direkte engasjement med en Microsoft-ressurs som bistår med distribusjon, migrering, oppgradering eller utvikling av funksjonalitet. Dette kan omfatte assistanse med planlegging og validering av en konseptgodkjenning eller produksjonsbelastning ved hjelp av Microsoft-produkter.

Vedlikeholdstjenester

Typer vedlikeholdstjenester	Pakke		
	C	A	P
Vurdering på forespørsel	✓	✓	✓
Vurderingsprogram		+	+

Typer vedlikeholdstjenester	Pakke		
	C	A	P
Offline-vurdering		+	+
Proaktiv overvåking		+	+
Proaktive driftsprogrammer (Proactive Operations Programs – POP)		+	+
Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som tjeneste (RAP som tjeneste)		+	+

✓ – Inkludert som en del av grunnpakken din.

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

🔗 **Vurdering på forespørsel:** Tilgang til en selvbetjent, nettbasert og automatisert vurderingsplattform som benytter logganalyser til å analysere og vurdere implementeringen deres av Microsoft-teknologi. Vurderinger på forespørsel dekker et begrenset utvalg teknologier. Bruk av denne vurderingstjenesten krever en aktiv Azure-tjeneste med datagrenser som gjør det mulig å bruke den forespørselsbaserte vurderingstjenesten. Microsoft kan gi assistanse for å aktivere innledende oppsett av tjenesten. I forbindelse med forespørselsbaserte vurderinger vil en Microsoft-ressurs på stedet (i inntil to dager) og en ekstern Microsoft-ressurs (i inntil én dag) være tilgjengelige for å hjelpe til med analyser av data og anbefalinger til problemløsning i samsvar med tjenesteavtalen mot et ekstragebyr. Det kan hende vurdering på stedet ikke er tilgjengelig i alle områder.

🔗 **Vurderingsprogram:** En vurdering av utforming, teknisk implementering, drift eller endringsadministrasjon for Microsoft-teknologi i organisasjonen med utgangspunkt i Microsofts anbefalte fremgangsmåter. Når vurderingen er utført, samarbeider Microsoft-representanten direkte med deg for å løse eventuelle problemer og fremstille en rapport med en teknisk vurdering av miljøet ditt, som kan omfatte en plan for problemløsning.

🔗 **Frakoblet vurdering:** En automatisk vurdering av implementeringen av Microsoft-teknologi i organisasjonen. Dataene samles inn eksternt eller av en Microsoft-ressurs på stedet. Dataene analyseres deretter av Microsoft ved hjelp av verktøy på stedet, og vi gir deg en rapport om eventuelle funn og anbefalinger til problemløsning.

🔗 **Proaktiv overvåking:** Leveranse av verktøy til driftsovervåking og anbefalinger for justering av prosessene for håndtering av serverhendelser. Denne tjenesten hjelper dere med å lage hendelsesmatriser, gjennomføre større hendelsesvurderinger og utvikle et bærekraftig teknisk team.

🔗 **Proaktive driftsprogrammer (Proactive Operations Programs – POP):** En gjennomgang sammen med medarbeiderne dine av organisasjonens prosesser knyttet til planlegging, utvikling, implementering eller drift med utgangspunkt i Microsofts anbefalte fremgangsmåter. Evalueringen gjennomføres enten på stedet eller eksternt av en Microsoft-ressurs.

🔗 **Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som tjeneste (RAP som tjeneste):** En automatisk vurdering av hvordan du har implementert Microsoft-teknologi, der dataene innhentes eksternt.

Dataene analyseres av Microsoft for å utarbeide en rapport om eventuelle funn med anbefalinger til problemløsning. Denne tjenesten er tilgjengelig for fjernlevering eller levering på stedet.

Optimaliseringstjenester

Typer optimaliseringstjenester	Pakke		
	C	A	P
Innføringstjenester			+
Tjenester med fokus på utvikling		+	+
Administrasjon av IT-tjenester		+	+
Sikkerhetstjenester		+	+

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

🔗 **Innføringstjenester:** Med det brede utvalget av støttetjenester for innføring får organisasjonen hjelp til å vurdere mulighetene for å endre, overvåke og optimalisere endringer knyttet til innkjøpet av Microsoft-teknologi. Dette inkluderer brukerstøtte i utviklingen og gjennomføringen av adopsjonsstrategien din når det gjelder den menneskelige siden av endringen. Kunder har tilgang til ressurser med kompetanse, kunnskap og tilhørende Microsoft-anbefalte praksis til støtte i sine adopsjonsprogram.

🔗 **Tjenester med fokus på utvikling:** Tjenester som hjelper medarbeiderne med å utforme, distribuere og støtte programmer som er utviklet ved hjelp av Microsoft-teknologi.

🔗 **Tjenesteinnsikt for utviklere:** En årlig vurdering av praksisen deres knyttet til programutvikling. Hjelper kunder å ta i bruk anbefalte fremgangsmåter ved utvikling av programmer og løsninger på Microsoft-plattformer.

🔗 **Brukerstøtte for utviklere:** Gir hjelp til å lage og utvikle programmer som integrerer Microsoft-teknologi i Microsoft-plattformen. Det fokuseres spesielt på Microsoft-utviklingsverktøy og teknologier, og tjenesten selges som et antall timer som står oppført på Arbeidsordren.

🔗 **Administrasjon av IT-tjenester:** Et utvalg tjenester som er utformet for å hjelpe deg med å oppgradere et eldre IT-miljø ved hjelp av moderne tjenestestyringsmetoder som muliggjør forbedringer gjennom innovasjon, fleksibilitet, kvalitet og reduserte driftskostnader. Moderne Administrasjon av IT-tjenester kan leveres via eksterne eller lokale økter med rådgivning eller i arbeidsgrupper for å bistå deg med å sikre at overvåking, hendelsesbehandling og brukerstøtteprosesser er optimalisert for å administrere dynamikken i skybaserte tjenester når du flytter et program eller en tjeneste til skyen. Tjenester fra Administrasjon av IT-tjenester kan inngå i et tilpasset program for støttetjenester som gjøres tilgjengelig mot et ekstragebyr og kan defineres i et vedlegg som det refereres til i Arbeidsordren din.

🔗 **Sikkerhetstjenester:** Microsofts portefølje av sikkerhetsløsninger har fire fokusområder: sikkerhet og identitet i skyen, mobilitet, forbedret informasjonssikkerhet og sikker infrastruktur. Sikkerhetstjenestene gir kundene en forståelse av hvordan de skal beskytte og forbedre IT-infrastruktur, programmer og data mot interne og eksterne trusler. Sikkerhetstjenester kan inngå

i et tilpasset program for støttetjenester som gjøres tilgjengelig mot et ekstragebyr og kan defineres i et vedlegg som det refereres til i Arbeidsordren din.

Opplæringstjenester

Opplæringstjeneste-typer	Pakke		
	C	A	P
Opplæring på forespørsel	✓	✓	✓
Webkastinger	✓	✓	✓
Tavleprat		+	+
Arbeidsgrupper		+	+

✓ – Inkludert som en del av grunnpakken din.

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

🔗 **Opplæring på forespørsel:** Tilgang til nettbaserte opplæringsmaterialer og laboratorier gjennom en digital plattform utviklet av Microsoft.

🔗 **Webkastinger:** Tilgang til live opplæringsøkter med Microsoft som vert, tilgjengelig på et bredere utvalg av støtte og Microsoft-teknologiemner, levert eksternt på nettet.

🔗 **Tavleprat:** Korte interaktive tjenester, vanligvis endagsøkter som dekker produkt- og støtteemner som leveres på en forelesning og i et demonstrasjonsformat, av en Microsoft-ressurs, enten personlig eller på nettet.

🔗 **Seminarer:** Tekniske opplæringsøkter på avansert nivå som dekker en rekke ulike emner innenfor brukerstøtte og Microsoft-teknologi. Tjenesten leveres av en Microsoft-ressurs, enten ansikt til ansikt eller på nettet. Seminarer kan kjøpes på deltakerbasis eller som en fast levering til organisasjonen din, som spesifisert på arbeidsordren. Det er ikke tillatt å gjøre opptak av seminarer uten uttrykkelig skriftlig tillatelse fra Microsoft.

Proaktive tilleggstjenester

Proaktive tilleggstjenestetyper	Pakke		
	C	A	P
Tilpassede proaktive tjenester (vedlikeholds-, optimaliserings- og opplæringstjenester)		+	+
Kundestøtte teknologirådgiver			✓

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

🔗 **Tilpassede proaktive tjenester:** Et tilpasset oppdrag der Microsoft-personell, etter kundens anvisninger, leverer tjenester som ellers ikke er beskrevet i dette dokumentet, personlig eller via nettet. Disse oppdragene inkluderer vedlikeholds-, optimaliserings- og opplæringstjenester.

🔗 **Kundestøtte teknologirådgiver (STA):** En tilpasset tjeneste som leverer en teknologivurdering som støtter kundens virksomhetsmål inkludert, men ikke begrenset til, optimalisering av arbeidsbelastning, innføring eller støttemulighet, levert av en Microsoft-ressurs. Denne tjenesten vil kunne inkludere en plan og teknisk veiledning skreddersydd for kundens miljø og virksomhetsmål.

Annet proaktivt			
Proaktiv saldo		+	+

🔗 **Proaktiv saldo:** Verdien av utskiftbare tjenester ført som saldo i Arbeidsordren. Proaktiv saldo kan deretter byttes til, eller benyttes på, én eller flere definerte tilleggstjenester som beskrevet i dette dokumentet, til de aktuelle prisene som oppgis av deres representant for Microsoft-tjenester. Når dere har valgt en tilgjengelig tilleggstjeneste, trekker vi verdien av den tjenesten fra kreditsaldoen, rundet av til nærmeste enhet.

4.2.2 Reaktive tjenester

Reaktive tjenester er rettet mot å løse problemer i Microsoft-miljøet deres, og bruken av slike tjenester er normalt behovsbasert. Følgende reaktive tjenester leveres ved behov for Microsoft-produkter og -nettjenester som er støttet, med mindre noe annet er fastsatt i Arbeidsordren.

Typer reaktive tjenester	Pakke		
	C	A	P
Konsulentstøtte	✓	✓	✓
Støtte til problemløsning	✓	✓	✓
Reaktiv støtteledelse	✓	✓	✓
Utvidet Støtte for Hurtigreparasjoner		✓	✓
Støtte på stedet		+	+
Analyse av underliggende årsaker		+	+
Reaktiv støtteledelsestillegg		+	+
Støttetjenester for cybersikkerhet		+	+

✓ – Inkludert som en del av grunnpakken din.

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

🔗 **Konsulentstøtte:** Telefonbasert støtte på kortsiktige (begrenset til seks timer eller mindre) og uplanlagte problemer for IT-arbeidere. Rådgivende støtte kan inkludere råd, veiledning og kunnskapsoverføring som er ment å hjelpe deg å utplassere og implementere Microsoft-

teknologier på måter som unngår vanlige støtteproblemer og som kan minske sannsynligheter for systemhavari. Disse Konsulenttjenestene omfatter ikke spørsmål knyttet til arkitektur, løsningsutvikling og tilpassing.

⇒ **Støtte til problemløsning:** Denne typen støtte til problemer med spesifikke symptomer som oppstår ved bruk av Microsoft-produkter, omfatter feilsøking av spesifikke problemer, feilmeldinger eller funksjoner som ikke fungerer som beregnet for Microsoft-produkter. Hendelser kan varsles over telefon eller via nettet. Støtteforespørsler om tjenester og produkter, som ikke dekkes av den gjeldende støtteportalen for netjtjeneste, administreres fra nettportalen for Microsoft-tjenester.

Definisjoner av alvorlighetsgrad og Microsofts beregnede innledende responstider er beskrevet i hendelsesresponstabellene nedenfor.

På forespørsel fra dere kan vi samarbeide med tredjeparts teknologileverandører for å hjelpe til å løse komplekse problemer med interoperabilitet mellom produkter fra flere leverandører. Det er imidlertid tredjepartens ansvar å gi brukerstøtte for sitt eget produkt.

Alvorlighetsgraden for hendelsen bestemmer responsnivåene hos Microsoft, de beregnede innledende responstidene og ansvaret ditt. Du har ansvar for å beskrive innvirkningen på virksomheten, og i samråd med oss vil Microsoft angi alvorlighetsgraden. Dere kan be om endret alvorlighetsgrad under en hendelse hvis hendelsens innvirkning på virksomheten krever det.

Respons på hendelser med kjernestøtte

Kjernestøtte	Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
Standard innvirkning på virksomheten	<ul style="list-style-type: none"> Moderat tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene, men arbeidet kan rimeligvis fortsette på svekket vis Behov for tiltak innen åtte timer 	<ul style="list-style-type: none"> Første respons innen åtte timer eller mindre i kontortiden¹ Innsats kun i kontortiden¹ På forespørsel, hele døgnet/uken² 	<ul style="list-style-type: none"> Nøyaktig kontaktinformasjon for sakseieren Respons innen 24 timer Hvis det er blitt bedt om innsats hele døgnet/uken, skal dere tilgjengeliggjøre ressurser som gjør dette mulig²
Kritisk innvirkning på virksomheten	<ul style="list-style-type: none"> Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette Det må treffes tiltak innen én time 	<ul style="list-style-type: none"> Første respons innen én time eller raskere Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken² 	<ul style="list-style-type: none"> Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet²

¹ Forretningstider defineres vanligvis som 09:00 til 17:30 lokal standard tid, bortsett fra ukedager og helger. Det kan hende at kontortiden er definert noe annerledes i landet ditt.

² Hvis dere ikke gir oss tilstrekkelige ressurser eller respons til å opprettholde kontinuerlig problemløsning, kan det hende vi ikke kan opprettholde innsatsen 24 timer i døgnet.

Respons på hendelser med avansert støtte

Avansert støtte	Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
Standard innvirkning på virksomheten	<ul style="list-style-type: none"> Moderat tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene, men arbeidet kan rimeligvis fortsette på svekket vis Behov for tiltak innen fire timer 	<ul style="list-style-type: none"> Første respons innen fire timer eller mindre i kontortiden¹ Innsats kun i kontortiden¹ På forespørsel, hele døgnet/uken² 	<ul style="list-style-type: none"> Nøyaktig kontaktinformasjon for sakseieren Respons innen 24 timer Hvis det er blitt bedt om innsats hele døgnet/uken, skal dere tilgjengeliggjøre ressurser som gjør dette mulig²
Kritisk innvirkning på virksomheten	<ul style="list-style-type: none"> Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette Det må treffes tiltak innen én time 	<ul style="list-style-type: none"> Første respons innen én time eller raskere Det utpekes en ansvarlig for den kritiske situasjonen etter 1 time Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken² 	<ul style="list-style-type: none"> Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet² Tilgang og respons fra den ansvarlige for endringskontroll innen fire arbeidstimer

¹ Forretningstider defineres vanligvis som 09:00 til 17:30 lokal standard tid, bortsett fra ukedager og helger. Det kan hende at kontortiden er definert noe annerledes i landet ditt.

² Det kan hende vi må nedgradere fra 24 timer i døgnet hvis du ikke kan gi oss tilstrekkelige ressurser eller svar som gjør oss i stand til å fortsette arbeidet med problemløsningen.

Respons på hendelser med Ytelsesbasert støtte

Ytelsesbasert støtte	Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
Standard innvirkning	<ul style="list-style-type: none"> Moderat tap av tjenestene eller svekkelser i tjenestene, men 	<ul style="list-style-type: none"> Første respons innen fire timer 	<ul style="list-style-type: none"> Hvis det er blitt bedt om innsats hele døgnet/uken, skal dere tilgjengeliggjøre

Ytelsesbasert støtte	Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
på virksomheten	<p>arbeidet kan rimeligvis fortsette på svekket vis</p> <ul style="list-style-type: none"> Behov for tiltak innen fire timer 	<p>eller mindre i kontortiden¹</p> <ul style="list-style-type: none"> Innsats kun i kontortiden¹ På forespørsel, 24 timer i døgnet² 	<p>ressurser som gjør dette mulig²</p>
Kritisk innvirkning på virksomheten	<ul style="list-style-type: none"> Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette Det må treffes tiltak innen 30 minutter 	<ul style="list-style-type: none"> Første respons innen 30 minutter eller mindre Det utpekes en ansvarlig for den kritiske situasjonen innen 30 minutter eller mindre Personell i lokalene deres etter 24 timer, etter samtykke fra kunden Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken² Tilgang til Microsofts erfarne teknikere og hurtig eskalering til produktteamene hos Microsoft³ Topplederne våre blir varslet ved behov 	<ul style="list-style-type: none"> Kontakt med topplerne deres, på forespørsel fra oss Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en kontinuerlig innsats hele døgnet² Hurtig tilgang og respons

¹ Forretningstider defineres vanligvis som 09:00 til 17:30 lokal standard tid, bortsett fra ukedager og helger. Det kan hende at kontortiden er definert noe annerledes i landet ditt.

² Det kan hende vi må nedgradere fra 24 timer i døgnet hvis du ikke kan gi oss tilstrekkelige ressurser eller svar som gjør oss i stand til å fortsette arbeidet med problemløsingen

³ Ikke tilgjengelig på alle brukerstøttesteder eller for alle Microsoft-teknologier.

Reaktiv støtteledelse: Reaktiv støtteledelse sørger for tilsyn med brukerstøttehendelser, slik at problemer løses raskt og det leveres brukerstøtte av høy kvalitet. Tjenesteleveringsstyring vil benyttes for den reaktive støtteledelsen for alle støtteforespørsler. Nedenfor oppgis de tjenestene som tilbys for den tilsvarende Grunnpakkestøtten:

Kjernestøtte: Ved hendelser med standard og kritisk innvirkning på virksomheten blir tjenesten tilgjengelig ved forespørsel fra kunden rettet til tjenesteressursene våre i kontortiden. Disse ressursene kan på forespørsel også gi eskaleringsoppdateringer.

Avansert og Ytelsesbasert støtte: Ifølge tabellene for hendelsesrespons ovenfor, for hendelser med standard innvirkning på virksomheten blir tjenesten tilgjengelig ved forespørsel fra kunden rettet til Microsoft-ressursen i kontortiden, og denne kan i tillegg gi eskaleringsoppdateringer på forespørsel. Ved hendelser med kritisk innvirkning på virksomheten blir det automatisk iverksatt en utvidet eskaleringsprosess for avansert og ytelse-støtte. Den utpekte Microsoft-ressursen blir deretter ansvarlig for at det oppnås kontinuerlig teknisk fremgang, ved å gi dere statusoppdateringer og en tiltaksplan.

For utvidet dekning utenom åpningstider kan du kjøpe tilleggstimer med reaktive støtteledelse.

4.2.3 Håndtering av tjenestelevering

Håndtering av tjenestelevering (SDM) er inkludert sammen med støttetjenestene dine, så fremt ikke annet er beskrevet heri eller arbeidsordren din, og bestemmes av støttetjenestene for grunnpakken du kjøper. Ytterligere leveringshåndteringstjenester blir lagt til når dere kjøper tilleggstjenester eller utvidede tjenester og løsninger.

Kjernestøtte: SDM-tjenester leveres digitalt, eller fra en pool av teamspesialister.

Avansert og Ytelsesbasert støtte: SDM-tjenester leveres digitalt og av en utpekt kontoadministrator for kundestøtte. Denne utpekte ressursen kan operere eksternt eller på stedet.

Innholdet i håndtering av tjenestelevering

The following SDM-tjenester er tilgjengelige slik det er fastsatt for Grunnpakken som er kjøpt:

Typer tjenester knyttet til håndtering av tjenestelevering	Pakke		
	C	A	P
Aktivering av kundeorganisering	✓	✓	✓
Veiledning for Microsoft-produkter, -tjenester og - sikkerhetsoppdateringer	✓	✓	✓
Programutvikling og ledelse	✓	✓	✓
Unified Support-inkludering	✓	✓	✓
Skyfremdriftsprogram		✓	✓
Toppledelsesstyring		✓	✓
Tilleggstjenester for håndtering av tjenestelevering		+	+

Typer tjenester knyttet til håndtering av tjenestelevering	Pakke		
	C	A	P
Håndtering av tjenestelevering på stedet		+	+

✓ – Inkludert som en del av grunnpakken din.

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

Aktivering av kundeorganisering: Veiledning og informasjon levert til din navngitte støttende tjenesteadministratør om hvordan du styrer anvendelsen av dine Unified Support-tjenester, og hvordan du forbereder deg til å benytte Unified Supports digitale tjenester og responstjenester.

Veiledning for Microsoft-produkter, -tjenester og -sikkerhetsoppdateringer: Informasjon delt med deg om viktige kommende produkt- og tjenestefunksjoner og endringer, samt sikkerhetsbulletiner for Microsoft-teknologier.

Programutvikling og ledelse: Aktiviteter utformet for å planlegge, foreslå og styre dine støtteprogrammets tjenester, i hele organisasjonen din for å hjelpe til å innbringe større verdier fra dine investeringer i Microsoft-teknologi og tjenester.

Kjernestøtte: Tjenester kan være anbefalt av Microsoft for å gjøre bruk av de funksjonaliteter som inkluderes i din grunnpakkestøtte og begrensede ekstra tjenester organisasjonen din måtte kjøpe.

Avansert og Ytelsesbasert støtte: Microsoft vil kunne anbefale en rekke forskjellige tjenester med sikte på å hjelpe deg til å oppnå sentrale virksomhets- og teknologiretninger, ved å gjøre bruk av de funksjonalitetene som er inkludert i din grunnpakkestøtte, samt ekstra tjenester du måtte kjøpe.

Unified Support-inkludering: Aktiviteter for å støtte din introduksjon til Unified Support, inkludert introduksjon og fremme av selvbetjeningsfunksjoner i online-støtteportalen, med sikte på å sikre rettidig anvendelse av dine Unified Support-tjenester.

Skyfremdriftsprogram: Planleggings- og leveringstjenester inkludert for å hjelpe deg til å oppnå spesifikke skyresultater, sette deg i stand til å fremskynde implementering, innføring og realisering av verdien av Microsofts skyteknologier.

Toppleidelsestyring: Et sett av aktiviteter for å sikre at Microsofts støttetteam er tilpasset din organisasjons strategiske prioriteringer og involvert med sentrale beslutningstakere for forretninger og teknologi.

🔗 **Tilleggstjenester for håndtering av tjenestelevering:** Du kan velge å kjøpe flere tilpassede tjenester knyttet til tjenesteleveringshåndtering i form av forhåndsbestemte arbeidsoppgaver, som ikke uttrykkelig er beskrevet i dette dokumentet. Slike ressurser vil operere enten eksternt eller på stedet. Også denne tjenesten forutsetter at Microsoft har tilgjengelige ressurser.

🔗 **Håndtering av tjenestelevering på stedet:** Du kan be om besøk på stedet fra din kontoadministratør for kundestøtte. Slike besøk kan bli belastet med en tilleggsavgift for hvert besøk. Denne tjenesten forutsetter at Microsoft har tilgjengelige ressurser.

4.3 Utvidede tjenester og løsninger

I tillegg til tjeneste som leveres som en del av grunnpakken eller som tilleggstjenester, kan man kjøpe følgende valgfrie utvidede tjenester og løsninger. Utvidede tjenester og løsninger er tilgjengelige for en ekstra kostnad og kan defineres i et vedlegg referert til i Arbeidsordren din.

Tjeneste	Pakke		
	C	A	P
Regelmessig teknisk support		+	+
Rask respons		+	+
Avansert utviklerstøtte		+ ¹	+ ¹
Ytelsesbasert utviklerstøtte			+
Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger		+	+

+ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes.

+¹ – Tilleggstjeneste som kan kjøpes opp til en begrenset kvantitet.

4.3.1 Regelmessig teknisk support

🔗 **Regelmessig teknisk support (DSE):** DSE-tjenester kan kjøpes som forhåndsdefinerte tilbud eller som en blokk av tilpassede timer som kan brukes til å levere målrettede proaktive tjenester.

Ved kjøp som timer blir DSE-servicetimene deretter trukket fra deres totale kjøpte timeantall etter hvert som de brukes og leveres.

Forhåndsdefinerte DSE-tilbud er skreddersydd for deres miljø og hjelper dere å oppnå et ønsket utfall. Disse tilbudene inkluderer påkrevde forhåndsdefinerte og innebygde proaktive tjenester.

Fokusområdene for DSE-tjenestene er:

- Opprettholde grundig kunnskap om eksisterende og fremtidige forretningsbehov og konfigurere IT-miljøet på en måte som gir optimal ytelse
- Dokumentere og dele med deg anbefalinger om bruk av brukerstøttetjenester (f.eks. gjennomgang av muligheter for brukerstøtte, tilstandskontroller, seminarer og risikovurderingsprogrammer)
- Hjelp til å utføre distribusjons- og driftsaktiviteter i tråd med planlagt og gjeldende implementering av Microsoft-teknologi
- Øke IT-personalets tekniske og driftsmessige kompetanse
- Utvikle og implementere strategier for å unngå fremtidige hendelser og bidra til å øke systemtilgjengeligheten for Microsoft-teknologiene som omfattes
- Hjelp til å identifisere underliggende årsak til hendelser og anbefalinger for å hindre ytterligere avbrudd i de utvalgte Microsoft-teknologiene

Uavhengig av hvordan DSE kjøpes, blir ressurser tilordnet, prioritert og tildelt basert på partenes avtale under det innledende møtet og dokumenteres som en del av deres tjenesteleveringsplanlegging.

Tjenestespesifikke forutsetninger og begrensninger

- Du må ha en oppdatert Microsoft Unified Support-tjenesteavtale for å støtte dine DSE-tjenester. Hvis Microsoft Unified Support-avtalen utløper eller sies opp, opphører din DSE-tjeneste på den samme datoen.
- DSE-tjenester er tilgjengelige i kontortiden (fra 09:00 til 17:30 lokal standardtid, med unntak av helligdager og helger).
- DSE-tjenester støtter visse Microsoft-produkter og -teknologier som er valgt av dere og oppført i Arbeidsordren.
- Utpekte tekniske støttetjenester leveres for ett brukerstøttested, det vil si det brukerstøttestedet som er angitt i Arbeidsordren.

4.3.2 Rask respons

🔗 **Rask respons:** Rask respons sørger for raskere reaktiv brukerstøtte for deres skytjenester ved å dirigere brukerstøttehendelser til tekniske eksperter og opprette en eskaleringskanal til driftsteamene for skytjenester dersom nødvendig.

Hvis dere ønsker Rask respons-tjenester for Microsoft Azure-komponentene, må dere registrere eventuelle hendelser gjennom den aktuelle skytjenesteportalen. Forespørsler om støtte til problemløsning dirigeres til en Rask respons-kø som håndteres av en eget team av teknikere med kompetanse innen skytjenester. For at dette teamet skal ha grunnleggende kunnskaper om distribusjonen din, må du gi dokumentasjon om grunnleggende Azure-distribusjon og database topologi, samt skalering og laste balanseringsplaner der det er tilgjengelig. Selv om hendelser kan kreve ressurser fra standard faglig produktstøtte for løsning, beholder Rask respons-teamet hovedansvaret for hendelsene 24x7x365.

Dere finner responstider for støtte til problemløsning for de spesifiserte Azure-komponentene i tabellen nedenfor. Disse responstidene erstatter alle responstider angitt for Grunnpakke-støtte. Hurtigrespons dekker ikke Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Azure kommunikasjonstjenester eller fakturerings- og abonnementsstyring.

Rask respons-kjøp er avhengig av tilgjengelighet. Vennligst rådfør deg med din kontoadministrator for kundestøtte for detaljer om tilgjengelighet.

Rask respons	Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
Kritisk innvirkning på virksomheten	<ul style="list-style-type: none"> • Sentrale virksomhetsprosesser er tapt, og arbeidet kan rimeligvis ikke fortsette • Behov for tiltak innen 15 minutter 	<ul style="list-style-type: none"> • Første respons innen 15 minutter eller mindre • Kontinuerlig innsats hele døgnet/uken¹ • Tilgang til Microsofts erfarne spesialister² 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontakt med topplederne deres, på forespørsel fra oss • Det tildeles passende ressurser for å kunne opprettholde en

Rask respons	Alvorlighetsgrad og situasjon	Forventet respons fra oss	Forventet respons fra deg
		<ul style="list-style-type: none"> Rask eskalering hos Microsoft til driftsteamene for skytjenester Topplederne våre blir varslet ved behov 	kontinuerlig innsats hele døgnet/uken ¹ <ul style="list-style-type: none"> Hurtig tilgang og respons

¹ Det kan hende vi må nedgradere fra 24 timer i døgnet hvis du ikke kan gi oss tilstrekkelige ressurser eller svar som gjør oss i stand til å fortsette arbeidet med problemløsningen

² Støtte til problemløsning med rask respons er bare tilgjengelig på engelsk.

4.3.3 Utviklerstøtte

Utviklerstøtte gir langsiktig teknisk brukerstøtte basert på kunnskap om skytjenester og teknologi gjennom programutviklingslivssyklusen for kundeutviklere som utvikler, distribuerer og støtter programmer på Microsofts plattform.

En programutviklingsadministrator (ADM) fungerer som hovedkontakt og er fokusert på å levere strategiske råd om utviklings- og testmetoder og om utviklingsproblemer som oppstår under bruk av Microsoft-produkter. ADM rådfører seg med flere ressurser hos Microsoft om kundens behov.

Følgende utviklerløsninger kan kjøpes som del av brukerstøtteavtalen:

🔗 Avansert utviklerstøtte

Avansert utviklerstøtte er tilgjengelig for Avansert og Ytelsesbasert brukerstøtte, og gir målrettede løsninger for bestemte programutviklingsbehov, inkludert programmodernisering, vurderinger knyttet til tingenes Internett (IoT), ALM/DevOps-løsninger, opplæring og testing. Det er det anbefalte støttenivået for kunder som krever spesialisert utviklingsstøtte på ulike områder i utviklingslivssyklusen.

Et minimumsoppdrag består av 320 ADM-timer (programutviklingsadministrator-timer). Ved særskilt forespørsel kan det avtales små tilpassede oppdrag. Avansert utviklerstøtte har en maksimumsgrense på 800 ADM-timer.

🔗 Ytelsesbasert utviklerstøtte

Ytelsesbasert utviklerstøtte er tilgjengelig for ytelsesbasert brukerstøtte, og gir omfattende brukerstøtte i hele programutviklingslivssyklusen. Denne brukerstøtten gir kunder skyarkitektur, sårbarhetsvurderinger, ALM/DevOps-løsninger, utviklingslivssyklus for sikkerhet, gjennomgang av kode, ytelse og overvåking, programmodernisering, implementering og administrasjon av tingenes Internett (IoT), opplæring og testing. Det er det anbefalte støttenivået for kunder som krever full utviklingsstøtte i virksomhetskritiske og komplekse utviklingsmiljøer.

For Ytelsesbasert utviklerstøtte gjelder et minimumsoppdrag på 800 ADM-timer. Ved særskilt forespørsel kan det avtales små tilpassede oppdrag.

4.3.4 Brukerstøtte for kritiske forretningsløsninger

🔗 **Brukerstøtte for kritiske løsninger:** Denne pakken gir høyere brukerstøttenivå for utvalgte Microsoft-produkter og Elektroniske Tjenester som utgjør en del av en kritisk løsning for virksomheten, som angitt i

Arbeidsordren. Med brukerstøtte ved kritiske arbeidsoppgaver får dere et tilpasset program av brukerstøttetjenester. Tjenestene er tilgjengelige mot et tilleggsgebyr og er beskrevet i et vedlegg som Arbeidsordren henviser til.

4.4 Ytterligere vilkår og betingelser

Microsoft Unified-brukerstøttetjenester leveres basert på følgende krav og forutsetninger.

- Grunnpakke reaktive tjenester leveres eksternt til stedene til de utpekte støttekontaktene dine. Alle tjenestene leveres eksternt til stedene dine som står oppført på arbeidsordren, men mindre noe annet er spesifisert skriftlig.
- Grunnpakke reaktive tjenester leveres på engelsk og, hvis tilgjengelig, kan de leveres på ditt språk. Alle tjenestene leveres på språket til avdelingen for Microsoft-tjenestene som yter tjenester, eller på engelsk, med mindre noe annet er avtalt skriftlig.
- Vi gir brukerstøtte for alle versjoner av kommersielt utgitte, generelt tilgjengelige Microsoft-produkter innen programvare og Elektroniske Tjenester som dere har kjøpt basert på de deklarte lisensieringsregistreringene og avtalene og/eller faktureringskonto-ID i Vedlegg A av din arbeidsordre og som er identifisert i produktvilkårene som Microsoft fra tid til annen publiserer på <http://microsoft.com/licensing/contracts> (eller et annet nettsted som Microsoft angir), med mindre noe annet fremgår av en Arbeidsordre eller et vedlegg til denne beskrivelsen av brukerstøtte- og konsulenttjenester, eller er spesifikt ekskludert på nettportalen for brukerstøtte på <http://serviceshub.microsoft.com>.
- Det gis ikke brukerstøtte for forhåndsversjoner og betaprodukter, med mindre noe annet er angitt i et tilhørende vedlegg.
- Alle tjenester, inkludert eventuelle tilleggstjenester som kjøpes i forbindelse med og i løpet av gyldighetsperioden for en Arbeidsordre for brukerstøtte, skal anses som tapt dersom de ikke brukes i løpet av gyldighetsperioden for den gjeldende Arbeidsordren.
- Tjenesteplanleggingen forutsetter at det finnes tilgjengelige ressurser, og seminarer kan bli avlyst dersom det ikke registreres et minimumsantall av deltakere.
- Vi har tilgang til systemet ditt via en ekstern forbindelse for å analysere problemer på forespørsel fra deg. Våre ansatte har bare tilgang til systemer autorisert av deg. For å kunne benytte assistanse over ekstern forbindelse må du gi oss den nødvendige tilgang og utstyr.
- Enkelte tjenester kan kreve at vi lagrer, behandlinger og har tilgang til kundedataene dine. Når vi gjør dette, bruker vi Microsoft-godkjente teknologier som overholder våre retningslinjer og prosesser for personvern. Hvis du ber om at vi bruker teknologi som ikke er godkjent av Microsoft, forstår du og er enig i at du alene er ansvarlig for integriteten og sikkerheten til kundedataene dine, og at Microsoft ikke skal være ansvarlig ved bruke av teknologi som ikke er godkjent av Microsoft.
- Hvis dere avbestiller en tidligere planlagt tjeneste, kan Microsoft velge å trekke et avlysningsgebyr på opptil 100 % av prisen på tjenesten hvis avbestillingen eller flyttingen ble gjort med mindre enn 14 dagers varsel før den første dagen for leveringen.
- Ved kjøp av tilleggstjenester kan det hende at vi må inkludere håndtering av servicelevering for å tilrettelegge for levering.

- Hvis dere har bestilt én type tjeneste og ønsker å bytte den i en annen type tjeneste, kan dere der dette er tilgjengelig, bruke et tilsvarende beløp på en annen tjeneste som er tilgjengelig i den aktuelle Grunnpakken, etter avtale med tjenesteleveringsressursen deres.
- Software Assurance Benefits 24x7 Problem Resolution Support Incidents (SA PRS Incidents, or "SAB"), kan konverteres til en tilsvarende verdi (bestemmes av Microsoft) og brukes mot kostnadene for grunnpakkestøtte, komponenter som er kvalifiserte for Regelmessig teknisk support (DSE) og/eller komponenter som er kvalifiserte for Utvidede tjenester og løsninger. Ressursen din for leveringsadministrasjon kan bekrefte disse/denne verdien(e) og kostnaden(e), hvis det er aktuelt. 30 dager etter startdatoen for støtte og/eller på årsdagen for flerårig støtte, kan vi fakturere deg for tilsvarende verdi av hvilken som helst SAB du inngir for slik konvertering, som beskrevet i arbeidsordren din. Software Assurance-fordelene er underlagt betingelsene oppgitt her og i produktbetingelsene, inkludert, men ikke begrenset til, Vedlegg B av produktbetingelsene. Ytterligere detaljer er også tilgjengelig på www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, slik som endringer av problemløsningstøtte-fordelen, som begynner i februar 2023, som vil innvirke på grunnpakken eller kvalifiserte komponenter i din kundestøtteavtale og som kan resultere i justeringer av ekvivalent hendelsesverdi.
- Det er ikke sikkert at alle tilleggstjenestene er tilgjengelige i landet ditt. Kontakt tjenesteleveringsressursen deres hvis dere ønsker mer informasjon.
- Du bekrefter at all ikke-Microsoft-kode du gir oss tilgang til, er kode du selv eier.
- Tjenestene kan inkludere tjenesteleveranser, råd og veiledning knyttet til kode som eies av deg eller av Microsoft, eller direkte levering av andre støttetjenester.
- Ved levering av reaktive tjenester leverer ikke Microsoft kode av noe slag, ut over en prøvekode.
- Kunden påtar seg alt ansvar for og risikoen forbundet med implementering og opprettholdelse av noen kode som leveres i gjennomføring av støttetjenester.
- Det kan finnes minimumskrav til plattform for tjenestene som kjøpes.
- Det er ikke sikkert at tjenestene kan leveres til kundene deres.
- Hvis du har en Avansert eller Ytelsesbasert grunnpakke for brukerstøtte, og der besøk på stedet er gjensidig avtalt og ikke betalt på forhånd, kommer dere til å bli fakturert for rimelige utlegg til reise og opphold.
- GitHub-støttetjenester leveres av GitHub, Inc., et heleid datterselskap av Microsoft Corporation. Uansett om det motsatte fremgår av din arbeidsordre, er GitHubs personvernerklæring tilgjengelig på https://aka.ms/github_privacy og GitHubs personverntillegg og sikkerhetsvedlegg som befinner seg på https://aka.ms/github_dpa vil gjelde for din anskaffelse av GitHubs støttetjenester.
- **Regler for akseptabel bruk** - Kunden må ikke (og er ikke lisensiert til å) bruke tjenesteleveransene:
 - på måter som bryter med lover, regler og påbud fra myndighetene;
 - til å krenke andres rettigheter, eller
 - på måter eller i situasjoner der bruk av tjenesteleveransene kan resultere i død eller alvorlig personskade eller store fysiske eller miljømessige skader unntatt når det er i samsvar med avsnittet om høyrisikobruk nedenfor.

Høyriskobruk

- **ADVARSEL:** Moderne teknologi kan benyttes på nye og innovative måter, og kunden må vurdere om deres spesifikke bruk av disse teknologiene er trygg. Tjenesteleveransene er ikke utformet eller beregnet på å støtte noen bruk hvor ,tjenesteavbrudd, mangler, feil eller annen svikt i tjenesteleveransen kan resultere i død eller alvorlig personskade eller i fysisk skade eller miljøskade (samlet kalt «høyriskobruk»). Følgelig må kunden utforme og implementere tjenesteleveransene slik at, i tilfelle av noen avbrudd, mangler, feil eller annen svikt i tjenesteleveransene, vil sikkerheten for mennesker, eiendom og miljøet ikke reduseres under et nivå som er rimelig, hensiktsmessig og lovlig, enten i sin alminnelighet eller for en bestemt bransje. Kundens høyriskobruk av tjenesteleveranser er for egen risiko. Kunden forplikter seg til å forsvare og holde Microsoft skadesløs mot alle skader, kostnader og advokatutgifter i forbindelse med noen krav som oppstår på grunnlag av en høyriskobruk tilknyttet tjenesteleveransene, inkludert alle krav basert på objektivt ansvar eller på at Microsoft var uaktsom i utformingen eller leveringen av tjenesteleveransene til kunden i samsvar med kundens spesifikasjoner. Den ovennevnte forpliktelse til skadesløsholdelse kommer i tillegg til de forsvarsforpliktelsene som er fastsatt i kundens avtale og er ikke underlagt noen begrensning av, eller utelukkelse fra, ansvar i slike avtaler.

Ytterligere krav og forutsetninger kan stå oppført i relevante vedlegg.

4.5 Ditt ansvar

Optimal utnyttelse av fordelene ved Microsoft Unified-brukerstøttetjenestene deres er avhengig av at dere oppfyller følgende forpliktelser, i tillegg til forpliktelsene som er fastsatt i eventuelle vedlegg. Hvis du ikke oppfyller de følgende forpliktelsene, kan dette føre til tjenesteforsinkelser:

- Dere skal utpeke en navngitt støttetjenesteadministrator som har ansvar for å lede teamet deres og for å administrere alle brukerstøtteaktivitetene deres og interne prosesser for innsending av forespørsler om brukerstøttehendelser til oss.
- Avhengig av Grunnpakken og som beskrevet nedenfor kan dere utpeke navngitte kontaktpersoner for reaktiv brukerstøtte som er ansvarlig for å opprette forespørsler om brukerstøtte via Microsofts nettsted for brukerstøtte eller telefon. Skyadministratorer for de skybaserte tjenestene deres kan dessuten sende inn forespørsler om brukerstøtte for skytjenester via de aktuelle støtteportalene.
 - Kjernestøtte – opptil fem (5) navngitte kontaktpersoner.
 - Avansert kundestøtte – Et minimum på femti (50) navngitte kontakter. Du kan også være kvalifisert for ytterligere kontakter. Vennligst rådfør deg med din kontoadministrator for kundestøtte for detaljer.
 - Ytelsesstøtte – Inkludert navngitte kontakter etter behov.
- For støtteforespørsler om netjtjenester, må Cloud-administratorer, for de skybaserte tjenestene dine sende inn støtteforespørsler via den gjeldende støtteportalen for netjtjeneste.
- Ved innsending av en serviceforespørsel deres kontaktpersoner for reaktiv brukerstøtte ha en grunnleggende forståelse av problemet som oppstod, og en evne til å fremstille problemet for å hjelpe Microsoft til å diagnostisere og gradere problemet. Disse kontaktene må også ha inngående kunnskaper om de støttede Microsoft-produktene og Microsoft-miljøet for å gjøre det enklere å løse systemproblemer og bistå Microsoft ved analyse og løsning av serviceforespørsler.

- Når du sender inn en tjenesteforespørsel, kan dine reaktive støttekontakter være påkrevd for å utføre aktiviteter for problembestemmelse og -løsning, slik vi har bedt om. Dette kan omfatte nettverkssporing, registrering av feilmeldinger, innsamling av konfigurasjonsopplysninger, endring i produktkonfigurasjoner, installasjon av nye versjoner av programvare eller nye komponenter eller endring av prosesser.
- Dere godtar å samarbeide med oss om å planlegge bruken av tjenestene på grunnlag av tjenestene dere har betalt for.
- Dere godtar at dere skal varsle oss om alle endringer av de navngitte kontaktpersonene som er angitt i Arbeidsordren.
- Du har ansvaret for å sikkerhetskopiere dataene dine og for å rekonstruere tapte eller endrede filer som er forårsaket av alvorlige feil. Du har også ansvar for å implementere nødvendige prosedyrer for å sikre integriteten og sikkerheten til programvare og data.
- Der det er mulig, godtar du å svare på spørreundersøkelser om kundetilfredshet for tjenestene, som vi sender ut fra tid til annen.
- Du har ansvaret for alle eventuelle reiseutgifter og andre utgifter som utløses av dine ansatte eller underleverandører.
- Dere kan bli bedt av deres tjenesteleveringsressurs om å oppfylle andre forpliktelser knyttet til tjenesten dere har kjøpt.
- Når dere bruker skytjenester som del av denne brukerstøtten, må dere kjøpe eller ha et eksisterende abonnement eller dataplan for den gjeldende netjtjenesten.
- Hvis dere har en Avansert eller Ytelsesbasert brukerstøttepakke, godtar dere å sende inn forespørsler om Proaktive tjenester og forbedrede løsninger og tjenester sammen med nødvendige eller aktuelle data innen maks 60 dager før utløpsdatoen for den gjeldende Arbeidsordren.
- Hvis dere har en Avansert eller Ytelsesbasert brukerstøttepakke, godtar dere å utstyre tjenesteleveringsteamet vårt som må være på stedet, med rimelig tilgang til telefon og Internett-tilgang med høy hastighet og tilgang til eventuelle interne systemer og diagnoseverktøy.

© 2021 Microsoft Corporation. Med enerett. All bruk eller distribusjon av disse materialene uten uttrykkelig skriftlig tillatelse fra Microsoft Corp. er strengt forbudt.

Microsoft og Windows er enten varemerker eller registrerte varemerker for Microsoft Corporation i USA og/eller andre land.

Faktiske produkt- og firmanavn som nevnes i dette dokumentet, kan være varemerker som tilhører de respektive eierne.