

Microsoft Enterprise Services

Beskrivelse af Serviceydelser

Oktober 2021

Indholdsfortegnelse

1 Om dette dokument	1
2 Microsoft Professional Services	1
2.1 Planlægningstjenester	1
2.2 Implementeringstjenester	1
2.3 Vedligeholdelsestjenester	1
2.4 Optimeringstjenester	1
2.5 Uddannelsesserviceydelser	1
3 Konsulentytelser	2
3.1 Sådan køber du	2
3.2 Tilpassede konsulentytelser	2
3.3 Konsulentytelser som pakke	3
3.4 Beskrivelse af Serviceydelser	3
3.4.1 Planlægningstjenester	3
3.4.2 Implementeringstjenester	5
3.4.3 Optimeringstjenester	5
3.5 Ansvarsfraskrivelser og begrænsninger	5
3.6 Deres ansvar	6
4 Supportytelser	7
4.1 Sådan køber De	7
4.2 Beskrivelser af pakker	7
4.2.1 Pakker omfattende hele virksomheden	7
4.2.2 Forbedrede løsninger	8
4.3 Beskrivelse af serviceydelser	8
4.3.1 Proaktive serviceydelser	8
4.3.2 Serviceleveringsstyring	11
4.3.3 Reaktive serviceydelser	13
4.4 Udvidede serviceydelser	16
4.4.1 Udpegede Supportteknikere	16
4.4.2 Premier Ultimate	17
4.4.3 Tredjelagssupport	17
4.5 Forbedrede løsninger	17
4.5.1 Driftskritisk support	18
4.5.2 Hurtig respons	18

4.6 Partnersupportløsninger.....	19
4.7 Globale supportløsninger	20
4.8 Yderligere vilkår og betingelser.....	21
4.9 Deres ansvar	23

1 Om dette dokument

Microsoft Enterprise Services Beskrivelse af Serviceydelser oplyser dig om de professionelle serviceydelser, der kan købes fra Microsoft.

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

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

2 Microsoft Professional Services

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

2.1 Planlægningstjenester

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

2.2 Implementeringstjenester

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

2.3 Vedligeholdelsestjenester

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

2.4 Optimeringstjenester

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

2.5 Uddannelsesserviceydelser

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

3 Konsulenttydelser

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

3.1 Sådan køber du

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

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

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

3.2 Tilpassede konsulenttydelser

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

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

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

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

Data og Kunstig Intelligens (Artificial Intelligence – AI) – Kerneværdien i moderne forretningsvirksomhed er evnen til at konvertere data til AI, som skaber konkurrencemæssige fordele.

Microsofts Business Insights-løsninger hjælper udviklere og organisationer med at fokusere på AI. Det sker gennem en omfattende overvågning med henblik på at konkretisere, implementere og understøtte løsninger, som giver Forretnings- og it-organisationer indsigt i data ved hjælp af produkter som Azure Database Power BI, Office og SQL Server.

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

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

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

Vores Enheds- og mobilitetskonsulenttydelser gør virksomheds- og it-chefer i stand til at udvikle og implementere strategier for mobilitets- og enhedsstyring i hele virksomheden, så der opnås dybere og mere produktive forbindelser til medarbejdere og kunder.

Datacenter and Cloud Infrastructure-serviceydelser integrerer også teknologi, mennesker og processer, så it-afdelingen kan transformere datacentre til strategiske forretningsaktiver, der er skræddersyet til virksomhedens specifikke forretningsmæssige behov. Kombineret med sikkerheds- og identitetsservices leverer vi også strategier og løsninger, der hjælper med at beskytte deres it-infrastruktur, programmer og data mod interne og eksterne trusler.

3.3 Konsulenttydelser som pakke

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

3.4 Beskrivelse af Serviceydelser

3.4.1 Planlægningstjenester

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

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

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

Derudover er følgende Digital Advisory Services-engagementspakker også tilgængelige:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4.2 Implementeringstjenester

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

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

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

3.4.3 Optimeringstjenester

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

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

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

3.5 Ansvarsfraskrivelser og begrænsninger

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

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

- Digital Advisory Services omfatter ikke produktimplementering, problemløsning eller support til reparation af udstyr, gennemgang af ikke-Microsoft-kildekode eller teknisk eller arkitekturmæssig rådgivning ud over de serviceydelser, der er beskrevet herover.
- I forbindelse med ikke-Microsoft-kildekode er vores serviceydelser begrænset til analyse af binære data, som f.eks. et procesdump eller en netværksovervågningssporing.
- Hvis der er indgået aftale om besøg af Microsoft Architects eller leveringsteamressourcer, som ikke er forudbetalt, faktureres du for rimelige rejse- og leveomkostninger.
- Alle købte GitHub Consulting-tjenester leveres af GitHub, Inc., et helejet datterselskab til Microsoft Corporation. Uanset hvad der måtte stride imod dette i din arbejdsordre, vil GitHub-databeskyttelseserklæringen, der er tilgængelig på https://aka.ms/github_privacy og GitHub-databeskyttelsestillægget og -sikkerhedsbilaget, der findes på https://aka.ms/github_dpa gælde for dit køb af GitHub Consulting-tjenester.

3.6 Deres ansvar

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

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

4 Supportydelse

Microsoft Premier Support-tjenester (supporttjenester) er et sæt omfattende supporttjenester til virksomheder, der bidrager til at reducere omkostningerne, øge produktiviteten og anvende teknologi til at realisere nye forretningsmuligheder i alle faser i it-livscyklussen. Supporttjenester omfatter:

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

4.1 Sådan køber De

Supportydelse er tilgængelige som en pakke eller som individuelle services under en eksisterende Supportaftale vha. arbejdsordren for Microsoft Enterprise Services som beskrevet nedenfor:

Ydelse	Definition
Pakker omfattende hele virksomheden	En kombination af tjenester, der tilbyder support til alle kommercielle, understøttede Microsoft-produkter og/eller onlinetjenester der anvendes i din organisation. Der kan leveres Konfigurerbare og Faste pakked løsninger.
Pakker med Forbedret løsning	En pakke med supportydelse der omfatter et specifikt Microsoft-produkt eller et kunde-it-system. Tilgængelig sammen med den konfigurerbare pakke.

4.2 Beskrivelser af pakker

4.2.1 Pakker omfattende hele virksomheden

Pakked løsninger omfattende hele virksomheden inkluderer: Konfigurerbare (skræddersyet til opfyldelse af dine krav) eller faste pakker (foruddefinerede tjenester).

Konfigurerbar pakke

En supportpakke er tilpasset fra elementerne nedenfor for at opfylde dine krav.

Element	Tilgængelige Serviceydelser
Proaktive serviceydelser	De serviceydelser, der er beskrevet i afsnit 4.3.1, "Proaktive serviceydelser", kan inkluderes i din supportpakke
Serviceleveringsstyring	Inkluderet i alle pakker. Leveringsmodellen og serviceniveauet er tilpasset som beskrevet i afsnit 4.3.2, "Serviceleveringsstyring"

Reaktive serviceydelse	De serviceydelser, der er beskrevet i afsnit 4.3.3, "Reaktive serviceydelser", kan inkluderes i din supportpakke
Udvidede serviceydelser	Yderligere serviceydelser, beskrevet i afsnit 4.4, "Forbedrede serviceydelser", kan inkluderes i din supportpakke

Fast pakke

En pakke med et grundset af supportydelser med en varighed på et år

Element	Inkluderede Serviceydelser
Proaktive serviceydelser	Et "Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som en tjeneste"
Serviceleveringsstyring	Et Kerneserviceniveau er inkluderet, leveres via en Grupperet model, beskrevet i Afsnit 4.3.2, "Serviceleveringsstyring"
Reaktive serviceydelser	Op til 20 timers "problemløsningsupport"

4.2.2 Forbedrede løsninger

Pakker med forbedrede løsninger der omfatter et specifikt Microsoft-produkt eller et kunde-IT-system, og tilgængelige serviceydelser er angivet herunder.

Element	Beskrivelse
Driftskritisk support	Giver et højere supportniveau for et defineret sæt Microsoft-produkter, der er indeholdt i din(e) driftskritiske virksomhedsløsning(er) og er introduceret i afsnit 4.5.1, "Driftskritisk Support"
Hurtig respons	Leverer fremskyndet reaktiv support til dine cloudtjenester og introduceres i afsnit 4.5.2 "Hurtig respons"

4.3 Beskrivelse af serviceydelser

De elementer, der er kombineret for at indgå i din Premier Support-pakke, er beskrevet i dette afsnit.

4.3.1 Proaktive serviceydelser

Proaktive tjenester bidrager til at forebygge problemer i dit Microsoft-miljø. For at sikre tilgængelighed og levering af ressourcer i løbet af den gældende arbejdsordre skal proaktive tjenester planlægges rettidigt. De følgende Proaktive tjenester er tilgængelige som angivet nedenfor eller beskrevet nærmere i din Arbejdsordre.

Planlægningstjenester

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

Implementeringstjenester

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

Vedligeholdelsestjenester

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

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

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

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

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

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

Risiko- og tilstandsvurderingsprogram som en service plus (RAP som en service plus): RAP as a Service leveres og opfølges med en tilpasset systemoptimeringsworkshop på din placering (i op til to dage), der fokuserer på planlægning og overdragelse af viden.

Optimeringstjenester

Adoption Services: Adoptionstjenester har et udvalg af tjenester til rådighed, der giver dig mulighed for at vurdere din organisations evne til at ændre, overvåge og optimere ændringer, der knytter sig til dit køb af Microsoft-teknologi. Disse omfatter bl.a. support i forbindelse med udvikling og gennemførelse af din anvendelsesstrategi for personrelaterede ændringer. Kunder har adgang til

ressourcer med den ekspertise, den viden og de fremgangsmåder, som Microsoft anbefaler, som støtte til deres Adoptionsprogram.

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

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

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

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

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

Uddannelsesserviceydelser

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

Uddannelse efter behov: En abonnements-tjeneste, der giver adgang til en samling af onlineundervisningsmaterialer fra et workshop-bibliotek udviklet af Microsoft. Abonnementer sælges pr. klient-basis.

Webcasts: Uddannelsessessioner, der afholdes af Microsoft og er tilgængelige som en række forskellige support- og Microsoft-teknologiemner, der leveres via internettet. Webcasts kan købes på pr.-deltager-basis eller som en dedikeret levering til din organisation, som angivet på din Arbejdsordre.

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

Brugerdefinerede proaktive tjenester: Et engagement med vores medarbejdere om at levere serviceydelser, efter dine anvisninger, leveret personligt eller online, der ikke ellers er beskrevet i dette dokument. Disse engagementer måles og betales pr. dag. Fokusområderne for Brugerdefinerede proaktive serviceydelser er:

- Vedligeholdelsestjenester
- Optimeringstjenester
- Uddannelsesserviceydelser

Supportassistance: Hvor det er tilgængeligt, kan proaktive serviceydelser sælges som et antal supportassistancetimer. Disse timer kan byttes til en eller flere proaktive serviceydelser beskrevet ovenfor, til gældende satser som oplyst af din Microsoft Services-repræsentant. Efter planlægning af den proaktive serviceydelse, fraregner vi det relevante antal supportassistancetimer rundet op til nærmeste time fra din saldo for at dække værdien af en daglig sats eller det fastsatte vederlag for tjenesten. Hvis du bestiller en type Supportassistanceservice og ønsker at ændre den til en anden serviceydelse, kan du anvende de allerede købte timer til denne anden serviceydelse, hvis den er tilgængelig, og det er blevet aftalt med din Serviceleveringsansvarlige.

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

4.3.2 Serviceleveringsstyring

Serviceleveringsstyring

Alle Premier Support-pakker koordineres og initieres af en serviceleveringsansvarlig. I forbindelse med Premier Support for Developer og udviklerfokuserede pakker leveres din serviceleveringsstyring af en applikationsudviklingsressource, der har en bred ekspertise inden for udviklingsbranchen samt en forståelse af udviklerteknologier. Denne levering kan blive forbedret på baggrund af leveringsmodellen, serviceniveauet og geografien. Hvis ikke andet er angivet i din Arbejdsordre, bliver leveringsmodellen Udpeget, og serviceniveauet bliver Core.

Leveringsmodel

Element	Definition
Grupperet	Udføres af en gruppe eksternt placerede personer
Udpeget	Leveres på deltidsbasis, enten onsite eller eksternt, af en navngivet person, der også servicerer andre Microsoft Premier Support-kunder
Dedikeret	Leveres enten onsite eller eksternt, af en navngivet person, der udelukkende er fokuseret på en enkelt Microsoft Premier Support-kunde

Serviceniveau

Element	Definition
Core	Inkluderer generel koordinering samt serviceintroduktion, planlægning af servicelevering, servicegennemgange, kritisk sikkerhedssupportrådgivning, incidenthåndtering, krisestyring, informationservices og administration af serviceabonnementer
Standard	Omfatter alle Core-serviceydelser plus en indledende vurdering og afhjælpningsplanlægning
Udvidet	Inkluderer alle Standard-serviceydelser samt viden om livscyklussen for Microsoft-produkter/Online-ydelser, analyse af hændelsestendenser og procesvejledning

Oplysninger om omfang

Følgende serviceydelser er tilgængelige for kunder, der køber serviceleveringsstyring på Core-niveau:

Serviceintroduktion: En oversigt over Premier Support-ydelser, inklusive en forklaring på hvorledes du vælger og planlægger proaktive serviceydelser og en demonstration af, hvordan assisterede reaktive supportanmodninger logføres samt anvendelse af tilgængelige værktøjer.

Serviceleveringsplanlægning: Premier Support-tjenester omfatter en tilpasset serviceplan til at vurdere, hvordan og hvornår tjenester skal bruges ved at samarbejde med dit team om dine forretnings- og it-prioriteter, herunder din cloud-rejse.

Servicegennemgange: På vedvarende basis gennemgår vi den forgangne periodes serviceydelser, rapporterer til dig om, hvad der er blevet leveret og forbedret, gennemgår din feedback og diskuterer eventuelle påkrævede handlinger eller justeringer. Disse gennemgange kan bestå af standardstatusrapporter samt virtuelle statusmøder eller statusmøder på stedet (hvis rejse til stedet er godkendt).

Rådgivning om kritisk sikkerhedssupport: Underretning om kritiske Sikkerhedsbulletiner fra Microsoft. Hvis du har en Udpeget eller Dedikeret serviceleveringsansvarlig, vil de hjælpe dig med at vurdere disse oplysningers påvirkning på din it-infrastruktur.

Incidentstyring: Tilsyn af vores serviceleveringsteam om supporthændelser med henblik på rettidig løsning og supportlevering af en høj kvalitet. Dette kan omfatte udvikling af planer for incidentsvar, identifikation af primær kontaktperson for statusopdateringer under incidenter og muliggørelse af rodårsagsanalyse, når en incident er opstået. Hvis du har onlinetjenester, kan dette omfatte en oversigt over årsagen til hændelsen og Serviceniveauaftalen (SLA).

Krisestyring: 24-timers ejerskab af problemer og kommunikation til dig fra dit serviceleveringsteam i situationer, hvor du oplever alvorlig påvirkning af virksomheden.

Informationstjenester: Levering af nyhedsbrev, websteder og ressourcer med fokus på Microsoft-produkter og -tjenester, som er relevante for dit miljø. Kan omfatte support- og driftsoplysninger om Microsoft-teknologier, fejlfindingsværktøjer og henvisninger til artikler i videnbasen.

Styring af serviceabonnement: For kunder med onlinetjenester kan en Microsoft-ressource være behjælpelig med eskalering af problemer i forbindelse med abonnementer på onlinetjenester, og vedkommende kan besvare spørgsmål i forbindelse med fakturering, kontoprovisionering og kredit i forbindelse med serviceniveuaftaler.

Kunder, der køber en tjeneste på Standard-niveau, vil få tjenester på Core-niveau samt følgende tjenester:

Indledende vurdering: En registreringsvurdering til identifikation af servicebehovet i dit it-driftsmiljø, som kan bruges til at opbygge en handlingsplan for at nå det ønskede it-driftsmiljø. For kunder, der har onlinetjenester, kan din serviceleveringsansvarlige sørge for en analyse af den lokale infrastruktur, som er nødvendig for, at brugere kan oprette forbindelse til onlinetjenesten. Derudover samarbejder den serviceleveringsansvarlige med dine medarbejdere om at dokumentere risici, som kan påvirke forbindelsesmulighederne og foreslå mulige tiltag.

Afhjælpningsplanlægning: En konsolidering af forbedringshandlinger på baggrund af de udførte proaktive vurderinger. Disse vil blive dokumenteret som forbedringsråd sammen med tilknyttet afhjælpning i din serviceplan. Opfølgninger finder sted gennem de planlagte servicegennemgange.

Styring af onsiteservicelevering: Din serviceleveringsansvarlige kan aflægge besøg onsite, hvilket kræver en yderligere betaling pr. besøg. Denne serviceydelse afhænger af Microsofts ressourcetilgængelighed.

Kunder, der køber en tjeneste på Udvidet niveau, vil få de tjenester, der er anført under Core- og Standard-niveau, samt følgende tjenester:

Tendensanalyse og -rådgivning om hændelser: Én eller flere gennemgange af din hændeshistorik med fokus på personer, processer og teknologiske aspekter af hændelser med stor forretningsindvirkning, der er logført hos os og involverer understøttet Microsoft-teknologi. Gennemgangen resulterer i anbefalinger vedrørende forbedring af driftsaktiviteter, foruden personers villighed eller teknologiske ændringer, alt sammen med fokus på målet om at hjælpe dig med at nedsætte omkostningerne til dine it-aktiviteter.

Procesvejledning: Grundlæggende oplysninger om anbefalede processer vil blive leveret.

4.3.3 Reaktive serviceydelser

Reaktive tjenester medvirker til at løse problemer i dit Microsoft-miljø og afregnes typisk efter forbrug og kan omfatte enhver kombination af de følgende tjenester:

Problemløsningsupport (PRS): Assistance til problemer med specifikke symptomer, der er opstået under brugen af Microsoft-produkter, inklusive fejlfinding af et specifikt problem, fejlmeddelelse eller funktionalitet, der ikke fungerer efter hensigten, for Microsoft-produkter. Definitioner af hændelsers alvorlighed, Microsofts estimerede indledende reaktionstid og afsendelseskrav er detaljeret beskrevet i "[Tabel: Reaktion på hændelser](#)."

PRS opkræves på timebasis, og timerne fraregnes i de forudbetalte timer fastsat i din Arbejdsordre, medmindre vi fastslår, at problemet skyldes en fejl i et produkt, der er i mainstreamsupport. Hvis du har opbrugt alle forudbetalte timer, mens vi tager hånd om et specifikt problem, vil vi efterfølgende opkræve dig forskellen, og du skal købe yderligere PRS-timer, inden vi reagerer på yderligere hændelser. På din anmodning vil vi samarbejde med leverandører af teknologi fra tredjemand for at medvirke til at løse komplekse problemer med relation til interoperabilitet af produkter fra flere leverandører, men det er tredjemandens ansvar at supportere sit produkt.

Efter behov leveres der problemløsningssupport til online-services. Købte PRS-timer fratrækkes ikke i forbindelse med hændelser, der åbnes mod disse teknologier.

Støtteanmodninger om tjenester og produkter, der ikke er dækket af den gældende online servicestøtteportal, styres fra Microsoft Services onlineportal.

Serviceleveringsstyring vil blive brugt på samme måde for alle anmodninger om problemløsning

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

Tablel: Reaktion på hændelser

Alvorsgrad og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
<p>Severity level 1</p> <p>Katastrofal forretningspåvirkning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuldstændigt tab af en central forretningsproces og arbejdet kan ikke fortsætte på rimelig vis • Behov for øjeblikkelig assistance 	<ul style="list-style-type: none"> • Første svar på opkald i løbet af én time eller mindre • Vores ressourcer ankommer til din lokalitet så hurtigt som muligt • Krisesituationsressource¹ tildelt • Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen² • Hurtig eskalering til produktteams hos Microsoft • Underretning af vores senior-ledere 	<ul style="list-style-type: none"> • Underretning af dine senior-ledere • Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen² • Hurtig adgang og svar fra den ansvarlige for ændring af kontrol • Kun afgivelse via telefon³
<p>Severity level A</p> <p>Kritisk forretningspåvirkning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betydeligt tab eller serviceforringelse • Behov for assistance inden for én time 	<ul style="list-style-type: none"> • Første svar på opkald i løbet af én time eller mindre • Vores ressourcer ankommer til din lokalitet efter ønske • Krisesituationsressource¹ tildelt • Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen² 	<ul style="list-style-type: none"> • Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen² • Hurtig adgang og svar fra den ansvarlige for ændring af kontrol • Meddelelse til ledelsen • Kun afgivelse via telefon³

Alvorsgrad og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
	<ul style="list-style-type: none"> • Underretning af vores senior-ledere 	
<p>Severity level B</p> <p>Moderat forretningsindflydelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moderat tab eller serviceforringelse, men arbejdet kan fortsætte på nedsat niveau • Behov for assistance inden for to arbejdstimer⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Første svar på opkald i løbet af to timer eller mindre • Kun indsats i arbejdstiden^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> • Allokering af relevante ressourcer for at være på linje med Microsofts indsats • Adgang og svar fra den ansvarlige for ændring af kontrol inden for fire arbejdstimer • Afgivelse via telefon eller internet
<p>Severity level C</p> <p>Minimal forretningspåvirkning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I det væsentlige fungerende, med mindre eller ingen serviceforringelser • Behov for assistance inden for fire arbejdstimer⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Første svar på opkald i løbet af fire timer eller mindre • Kun indsats i arbejdstiden⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Nøjagtige kontaktoplysninger om sagsejeren • Reaktion inden for 24 timer • Afgivelse via telefon eller internet

¹ Krisesituationsressourcer er personer, som er udpeget til at hjælpe med at gennemføre en hurtig løsning af problemerne ved korrekt engagement i sagen, eskalering, ressourcetildeling og koordinering.

² Vi kan være nødt til at nedgradere alvorsgraden, hvis du ikke kan levere de passende ressourcer eller svar, som gør os i stand til at fortsætte vores indsats i problemløsningen.

³ Du kan sende anmodninger om support til online-services via de gældende supportportaler til online-services.

⁴ Der er ikke mulighed for at arbejde døgnet rundt på problemer med alvorsgrad B i alle geografiske områder. Forhør dig hos din serviceleveringsansvarlige for nærmere oplysninger.

⁵ Arbejdstiden defineres generelt som kl. 09:00 til 17:30 lokal standardtid, eksklusiv helligdage og weekender. Arbejdstiden kan variere en anelse i dit land.

Support på stedet: Reaktiv support på stedet giver assistance på din lokalitet. Denne serviceydelse afhænger af tilgængeligheden af Microsofts ressourcer, og der kan blive opkrævet yderligere betaling pr. on-sitebesøg.

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

Rådgivningstjenester: Kortvarig telefonbaseret rådgivning (normalt seks timer eller mindre) og support i forbindelse med uforudsete problemer for it-medarbejdere og -udviklere. Rådgivningstjeneste kan omfatte rådgivning, vejledning, analyse af årsag og videregivelse af viden, der har til formål at hjælpe dig med at implementere Microsoft-teknologier på måder, der forebygger almindeligt forekommende problemer og som kan reducere sandsynligheden for systemafbrydelser. Rådgivningstjeneste sælges på timebasis som angivet i din Arbejdsordre.

4.4 Udvidede serviceydelser

De elementer, der er beskrevet i dette afsnit, kan leveres som supplementer, udvidelser og ændringer til din Premier Support-pakke mod et ekstra vederlag. Der er mulighed for at tilkøbe udvidede serviceydelser mod et ekstra vederlag, og disse er defineret i et Bilag, der henvises til i din Arbejdsordre.

4.4.1 Udpegede Supportteknikere

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

Når DSE-serviceydelser købes som timer, bliver de fratrukket dit samlede timeantal, efterhånden som de bliver anvendt og leveret.

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

Fokusområderne for DSE-serviceydelser:

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

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

Tjenestespecifikke forudsætninger og begrænsninger

- DSE-serviceydelser er tilgængelige inden for normal arbejdstid (kl. 09:00 til 17:30) lokal standardtid, eksklusive helligdage og weekender.
- DSE-serviceydelser understøtter de specifikke Microsoft-produkter og -teknologier, der er valgt af dig og angivet i din arbejdsordre.
- DSE-serviceydelser leveres til et enkelt supportsted på det angivne supportsted, der er identificeret i din Arbejdsordre.

4.4.2 Premier Ultimate

Premier Ultimate: Ændrer de serviceydelser, der er tilgængelige under reaktive serviceydelser, for at levere Problemløsningsupport efter behov.

Tjenestespecifikke forudsætninger og begrænsninger:

- Premier Ultimate er begrænset til det antal kontaktpersoner, der er angivet i din Arbejdsordre.
- For at forblive tilmeldt Premier Ultimate accepterer du at anvende kommercielt rimelige bestræbelser for at afhjælpe alle problemer, der er identificeret fra din eller Microsofts side i løbet af 30 dage fra oprettelsen af første vurderingsoversigt.
- Hver part kan afslutte en Premier Ultimate-serviceaftale med 30 dages forudgående skriftligt varsel, hvis en af parterne mislykkes med afhjælpningen eller inden for 60 dage med en forudgående skriftlig meddelelse.
- Premier Ultimate-kunder, der afslutter inden afslutningen på perioden, modtager en forholdsmæssig refusion for ubrugte serviceydelser, medmindre afslutningen skyldtes manglende afhjælpning.
- Premier Ultimate er muligvis ikke tilgængeligt på alle supportsteder

4.4.3 Tredjelagssupport

Tredjelagssupport: Direkte adgang til Microsofts mest erfarne specialister i et defineret produktområde eller i flere definerede produktområder, der besvarer dine problemløsningsanmodninger for de Microsoft-teknologier, der er specificeret i din arbejdsordre.

Tjenestespecifikke forudsætninger og begrænsninger:

- Anmodninger om Problemløsning, der er indsendt til Tredjelagssupportteamet, kan kræve brug af ressourcer fra medarbejdere i standardproduktsupport for løsning, selvom Tredjelagssupportteamet bevarer det primære ansvar for anmodningen.
- Du kan anvende Tredjelagssupporttimer til Problemløsningsupportservices, men standardproblemløsningsupporttimer kan ikke anvendes til anmodninger om Tredjelagssupport.
- Arbejdstiden for Tredjelagssupportteamet og markedstilgængelighed for tredjelagssupportservicen kan variere efter landet. Forhør dig hos din serviceleveringsansvarlige for nærmere oplysninger.
- Denne tjeneste kræver et tilmeldingsvederlag, supplerer dine problemløsningsupporttimer og kan ikke leveres på alle supportsteder.
- Hvis der bruges tredjelagssupport i forbindelse med grupperede PRS-timer, kan dine tredjelagsgebyrer være baseret på det fulde antal grupperede PRS-timer.

4.5 Forbedrede løsninger

Pakker med forbedrede løsninger indeholder yderligere supportressourcer for et specifikt Microsoft-produkt eller et kunde-it-system. Forbedrede løsninger er tilgængelig mod et ekstra vederlag, og disse er defineret i et Bilag, der henvises til i din Arbejdsordre.

4.5.1 Driftskritisk support

Missionskritisk support: Giver et højere supportniveau for et defineret sæt Microsoft-produkter, der udgør en del af din driftskritiske løsning som specificeret i din Arbejdsordre. Driftskritisk Support giver et tilpasset program med supporttydelser, der er tilgængeligt mod et yderligere vederlag og er defineret i et Bilag, der henvises til i din Arbejdsordre.

4.5.2 Hurtig respons

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

For at modtage hurtig respons-ydelser for dine Microsoft Azure-komponenter skal du indsende en hændelse via den pågældende cloudserviceportal. Dine anmodninger om problemløsningssupport bliver sendt direkte til en Rapid Response supportkø, som består af et udvalgt hold af teknikere med ekspertise inden for cloudservices. Selvom hændelser kan kræve ressourcer fra almindeligt produktsupportpersonale for at blive løst, bevarer Rapid Response-teamet primært ansvaret for hændelserne 24x7x365.

Responstiderne for problemløsningssupport for dine Azure-komponenter fremgår af tabellen nedenfor og erstatter eventuelle forventede responstider for Grundpakke-support. Rapid Response dækker ikke Azure-kommunikationstjenester, Azure DevOps, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, GitHub AE, Fakturering og Abonnementsadministration, Universal Print, Testbase for M365, eller Microsoft Mesh.

Alvorlighed og situation	Vores forventede svar	Dit forventede svar
<p>Severity level 1</p> <p>Online indsendelse til entydig Rapid Response-kø.</p> <ul style="list-style-type: none"> I et produktionsmiljø: Katastrofal forretningspåvirkning: Fuldstændigt tab af en central (driftskritisk) forretningsproces, og arbejdet kan ikke fortsætte på fornuftig vis Behov for øjeblikkelig assistance 	<ul style="list-style-type: none"> Første svar på opkald i løbet af 15 minutter eller mindre Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen¹ Adgang til Microsofts erfarne specialister² Hurtig eskalering til teamsene med ansvar for driften af cloudtjenester hos Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen¹ Hurtig adgang og svar fra den ansvarlige for ændring af kontrol
<p>Severity level A</p> <p>Online-indsendelse til entydig Rapid Response-kø</p>	<ul style="list-style-type: none"> Første svar på opkald i løbet af 15 minutter eller mindre 	<ul style="list-style-type: none"> Allokering af relevante ressourcer for at vedligeholde fortløbende indsats

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • I et produktionsmiljø • Kritisk forretningspåvirkning: • Betydeligt tab eller serviceforringelse • Behøver assistance inden for 1 time | <ul style="list-style-type: none"> • Fortløbende indsats 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen¹ • Adgang til Microsofts erfarne specialister² • Hurtig eskalering til teamsene med ansvar for driften af cloudtjenester hos Microsoft | <p>24 timer i døgnet, 7 dage om ugen¹</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hurtig adgang og svar fra den ansvarlige for ændring af kontrol |
|---|--|--|

¹ Vi kan være nødt til at nedgradere alvorligheden, hvis De ikke kan levere passende ressourcer eller svar, som er nødvendige for at vi kan overholde ovenstående responstider.

² Problemløsningssupport-tjenester i forbindelse med hurtig respons er kun tilgængelige på engelsk. 2 Problemløsningssupport-tjenester i forbindelse med hurtig respons er kun tilgængelige på engelsk.

4.6 Partnersupportløsninger

Premier Support til partnerløsninger: Premier-support for partnere leverer supportydelse til partnere til internt brug via partneren til partners slutkunder. Levering af tjenester til slutkunder på partnerens anmodning er kun tilgængelig for Microsoft-partnere, der har indgået en *Microsoft Premier Support-bilag - Partner-underentreprise* og kræver partnerens involvering under hele engagementet.

Vi kan give vores personale eller, for partnere, der har underskrevet et *Microsoft Premier Support-bilag - Partner-underentreprise*, dine kunder på din(e) ikke-udpegede supportplacering(er), tilladelse til at deltage i eksterne leverancer af proaktiv og problemløsningssupport, der er blevet indledt og udpeget i din arbejdsordre for en bestemt supportplacering. En sådan deltagelse vil være underlagt tilgængelighed.

I tilslutning til de førnævnte Premier Services er følgende Premier Support for Partners-tjenester tilgængelige og tilpasset hver partners behov:

Serviceleveringsstyring:

- **Cloudoptimeringsrapporter:** Efter anmodning og med dit angivne Microsoft Partner Network-identifikationsnummer (MPN), kan der tilvejebringes regelmæssig rapportering om din brug af onlinetjenester. Rapporten er beregnet til at hjælpe dig med at bruge anbefalede praksisser til at fremskynde ibrugtagning af skyen og identificere vækstmuligheder inden for din slutkundebase.

Rådgivningstjenester:

- **Cloud-rådgivningstjenester:** Denne individuelle aftale med en teknisk ressource fra Microsoft vil give dig anbefalede praksisser og arkitektonisk vejledning til din installation, migration og dine implementeringer.

Tjenestespecifikke forudsætninger og begrænsninger:

- Premier-tjenester leveres direkte til partneren til intern brug, medmindre partneren har indgået et *Microsoft Premier Support-bilag - Partner-underentreprise*.

- Partnere, der har indgået et *Microsoft Premier Support-bilag - Partner-underentreprise* kan anmode Microsoft om at levere Premier-tjenester på partneres vegne, til deres slutkunder, der har indgået kontrakt om tjenester med partneren.
- For at indsende Problemløsningsupport-hændelser (Problem Resolution Support, PRS) for partnerens slutkundes miljø(er), for hvilke partneren har administrative rettigheder, skal partnerne have indgået et *Microsoft Premier Support-bilag - Partner-underentreprise*.

4.7 Globale supportløsninger

Globale supportløsninger: Med Premier Global kan du få Premier-support på et eller flere supportsteder. Premier Global er tilgængelig som del af en konfigurerbar pakke, som det er beskrevet herunder.

- **Vært:** Dette er det supportsted, hvor du har indgået kontrakt med Microsoft for at få Premier Global-service. Medmindre andet er angivet, vil dette være supportstedet for din udpegede eller dedikerede Serviceleveringsansvarlige.
- **Nedstrøms:** Dette er et supportsted, der er specificeret i din Enterprise Services-arbejdsordre for at modtage tjenesteydelser, ud over værtsupportstedet.

Proaktive services, reaktive services, serviceleveringsstyring og udvidede services leveres som beskrevet i denne beskrivelse af servicerne med følgende ændringer.

- **Proaktive tjenester:** Du kan overdrage proaktive tjenester fra ét udpeget supportsted til et andet udpeget supportsted, der fremgår af din(e) arbejdsordre(r).
- **Reaktive tjenester:** Du kan vælge at købe alle dine PRS-timer (Problem Resolution Support) på dit værtssupportsted. Dette kaldes grupperede PRS-timer (Pooled Problem Resolution). Du kan overdrage PRS-timer fra ét udpeget supportsted til et andet udpeget supportsted, der fremgår af din(e) arbejdsordre(r).

På dit/dine ikke-udpegede supportsted(er) kan vi give mulighed for, at personalet deltager i eksterne proaktive supporttjenester og PRS-tjenester, der er blevet udpeget for et specifikt supportsted. En sådan deltagelse vil være underlagt tilgængelighed.

Serviceleveringsansvarlig: Din Globale Serviceleveringsansvarlige er enten en udpeget eller dedikeret ressource og giver dig et udvidet serviceniveau som defineret i Afsnit 4.3.2. Derudover vil denne ressource stå for koordination af tjenester og rapportstyring i flere lande.

Tjenestespecifikke forudsætninger og begrænsninger:

- **Prisforskelle:** Priser for proaktive services og PRS-services (Problem Resolution Support) kan variere alt efter land. Microsoft forbeholder sig til ret til at fakturere dig for enhver prisforskel, eller hvis der er tale om timebaserede services, at justere timerne for at tage højde for eventuelle prisforskelle mellem landene.
- PRS efter behov i Office 365- og Microsoft Azure-abonnementer er tilgængelige for alle udpegede supportsteder.
- **Faktureringskonsolidering:** Medmindre andet er angivet, vil der blive udstedt en enkelt faktura for det skyldige beløb, inklusive alle tjenester til alle Supportsteder, der er angivet på din Arbejdsordre. Skatter vil være baseret på en vurdering af Microsoft-underskriveren og dit Værtssted. Kunden er eneansvarlig for eventuelle yderligere skyldige skatter.
- Der kan gælde begrænsninger eller ændringer for de serviceydelser, der er tilgængelige på det enkelte supportsted.

- **Undtagelser til faktureringskonsolidering:** Tjenester, der købes til levering i Republikken Indien, Folkerepublikken Kina, Republikken Kina (Taiwan), Republikken Kina (Hong Kong), Republikken Korea, Japan, New Zealand, Macau og Australien (alle Undtagelseslande) skal hver især have en separat Arbejdsordre, der angiver de tjenester, der skal leveres til det pågældende Supportsted. Tjenester faktureres til det respektive Supportsted og vil omfatte eventuel relevant lokal skat.

4.8 Yderligere vilkår og betingelser

Premier Support Services leveres i henhold til følgende forudsætninger og antagelser:

- Microsoft har meddelt, at fra og med den 1. juli 2022 vil Microsoft ikke længere tilbyde fornyelser af Premier Support-aftaler. For nærmere oplysninger og eventuelle opdateringer, se <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. Microsofts planer vedrørende slutsalg af Premier Support kan ændres efter Microsofts eget skøn.
- Alle serviceydelser leveres fra eksternt hold til dine lokaliteter i det land, der er angivet i din Arbejdsordre, medmindre andet er angivet skriftligt. Hvis lokaliteterne findes i mere end et land, vil du modtage serviceydelser fra en udpeget Global Serviceleveringsansvarlig, og det kan omfatte en serviceresource på hver global servicelokalitet. Arbejdsordren beskriver serviceydelser, der ydes på hver af dine udpegede globale supportlokaliteter.
- Reaktive fjerntjenester leveres på engelsk og, hvor tilgængeligt, kan leveres på dit talte sprog. Alle andre tjenester leveres på det sprog, der tales på den Microsoft-servicelokalitet, der leverer tjenesterne, eller på engelsk, medmindre andet er aftalt skriftligt.
- Vi vil yde support på alle danske og engelske versioner af kommercielt udgivne og generelt tilgængelige Microsoft-softwareprodukter og Onlinetjenesteprodukter, der er angivet i Produktvilkårene, som udgives af Microsoft fra tid til anden på <http://microsoft.com/licensing/contracts> (eller på en anden side, som Microsoft angiver), medmindre andet er angivet i en Arbejdsordre, et Bilag til denne Beskrivelse af Serviceydelser eller specifikt er ekskluderet på Microsoft Premier Online-webstedet på <http://premier.microsoft.com>. Hotfix-support, som ikke er sikkerhedsrelateret, er ikke tilgængelig for Microsoft-produkter, der har påbegyndt den Forlængede Supportperiode, som defineret på <http://support.microsoft.com/lifecycle>.
- Support på foreløbige versioner og betaprojekter ydes ikke, medmindre andet er angivet i et vedhæftet bilag.
- Alle serviceydelser, inklusive alle yderligere serviceydelser købt som en del af og i en Supportarbejdsordres løbetid, går tabt, hvis de ikke benyttes i den relevante Arbejdsordres løbetid.
- Planlægning af serviceydelser er afhængig af tilgængeligheden af ressourcer, og workshops kan blive annulleret, hvis minimumsregistreringsantallet ikke er opnået.
- Vi kan på din anmodning få adgang til dit system via en fjernforbindelse for at analysere problemer. Vores personale vil kun få adgang til de systemer, du har godkendt. For at udnytte fjernforbindeshjælp skal du forsyne os med den relevante adgang og nødvendigt udstyr.
- Visse tjenester kan medføre krav om, at vi skal opbevare, behandle og have adgang til dine kundedata. Når vi gør det, bruger vi Microsoft-godkendte teknologier, der overholder vores politikker og processer i forbindelse med databeskyttelse. Hvis du beder om, at vi bruger teknologier, som Microsoft ikke har godkendt, forstår og accepterer du, at du er eneansvarlig

- for integriteten og sikkerheden af dine kundedata, og at Microsoft ikke påtager sig noget ansvar i forbindelse med brugen af teknologier, som Microsoft ikke har godkendt.
- Hvis du anmoder om annullering af en tidligere planlagt service, kan Microsoft vælge at fraregne et annulleringsvederlag på op til 100 % af serviceprisen, hvis annulleringen eller omplanlægningen sker med mindre end 14 dages varsel i forhold til den første leveringsdag.
 - Hvis du køber yderligere serviceydelser til din supportpakke, konvertering af Software Assurance Benefit-hændelser, kan vi kræve inkludering af et tilsvarende niveau for serviceleveringsstyring for at muliggøre leveringen.
 - Hvis du har bestilt en type serviceydelse og ønsker at ændre den til en anden type, kan du anvende en tilsvarende værdi til en alternativ service, hvor det er relevant og aftalt med din serviceleveringsansvarlige.
 - Software Assurance Benefit 24x7 Problemløsningssupport-hændelser (SA PRS-hændelser, eller "SAB") kan kun konverteres til Problemløsningssupporttimer eller Tredjelagssupport. Der kan være yderligere tilgængelige serviceydelser i dit geografiske område, kontakt venligst din serviceleveringsansvarlige for nærmere oplysninger. Efter 30 dage fra supportstartdatoen og/eller den årlige jubilæumsdato for flerårig support, kan vi fakturere dig for den tilsvarende værdi af Software Assurance Benefit-hændelser, som du forpligter til konvertering til berettigede Premier Support-tjenester, som det fremgår af din arbejdsordre. Software Assurance-fordele er underlagt vilkårene angivet heri og Produktvilkårene, herunder, men ikke begrænset til, bilag B til Produktvilkårene. Yderligere oplysninger er også tilgængelige på www.microsoft.com/licensing/licensing-programs/software-assurance-by-benefits, såsom ændringer til problemløsningssupport-fordelen, der begynder i februar 2023, som vil påvirke Problemløsningssupport-timer eller berettigede komponenter i din supportaftale, hvilket kan resultere i justeringer af den tilsvarende hændelsværdi.
 - Det er ikke sikkert, at alle yderligere serviceydelser er tilgængelige i dit land. Forhør dig hos din serviceleveringsansvarlige for nærmere oplysninger.
 - Du accepterer, at den eneste ikke-Microsoft-kode, du giver os adgang til, er kode, du ejer.
 - Tjenesterne kan omfatte Serviceleverancer, rådgivning og vejledning relateret til kode, der ejes af dig eller af Microsoft, eller direkte levering af andre supporttjenester.
 - Ved levering af Reaktive tjenester leverer Microsoft ikke kode af nogen art, bortset fra prøvekode.
 - Kunden påtager sig alt ansvar for og risici forbundet med implementering og vedligeholdelse af eventuel kode, der leveres i udførelsen af supporttjenester.
 - Der kan være minimumskrav til platformen for de købte services.
 - Tjenester kan ikke leveres til dine kunder medmindre du har købt Premier Support for Partners og indgået et *Microsoft Premier Support-bilag - Partner-underenterprise*.
 - Hvis der i fællesskab aftales besøg på stedet, som ikke betales på forhånd, vil vi fakturere dig for rimelige rejse- og diætudgifter eller, hvis du anmoder om det, fraregne et tilsvarende antal timer til Problemløsningssupport til at dække udgifterne.
 - Alle købte GitHub Consulting-tjenester leveres af GitHub, Inc., et helejet datterselskab til Microsoft Corporation. Uanset hvad der måtte stride imod dette i din arbejdsordre, vil GitHub-databeskyttelseserklæringen, der er tilgængelig på https://aka.ms/github_privacy og

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

Yderligere forudsætninger og antagelser kan være angivet i relevante Bilag.

4.9 Deres ansvar

Optimering af fordelene ved Premier Support afhænger af, at du opfylder følgende forpligtelser foruden de, der er angivet i relevante Bilag. Hvis følgende forpligtelser ikke opfyldes, kan det medføre serviceforsinkelser:

- Du skal udpege navngivne kontaktpersoner i din Arbejdsordre, hvoraf én vil være din Customer Support Manager (CSM). CSM'en er ansvarlig for at lede dit team og for at styre alle dine supportaktiviteter og interne processer til indsendelse af anmodninger om supportservice til os. Hver kontaktperson udstyres med et individuelt kontonummer, der giver adgang til Microsoft Premier Online-webstedet, indsendelse af supportproblemer og adgang til dit Microsoft-serviceleveringsteam. Dine administratorer af onlinetjenester kan muligvis også sende anmodninger om support til onlinetjenester via de gældende supportportaler til onlinetjenester. Foruden de navngivne kontaktpersoner kan du også identificere to typer gruppekarakterpersoner som følger:
 - En type kontaktperson modtager et delt konto-id, der giver adgang til Microsoft Premier Online-webstedet med henblik på at se informationsindhold og have mulighed for at indsende supportanmodninger.
 - En type kontaktperson modtager et delt konto-id, der giver adgang til Microsoft Premier Online-webstedet udelukkende med henblik på at se informationsindhold.
- For anmodninger om support til onlinetjenester, skal Cloud-administratorer for dine cloud-baserede tjenester indsende supportanmodninger via den gældende onlinetjeneste-supportportal.
- Når du indsender en anmodning om servicering, skal dine kontaktpersoner for reaktiv support have en grundlæggende forståelse af det pågældende problem samt være i stand til at genskabe problemet for at hjælpe Microsoft med at diagnosticere og prioritere problemet. Disse personer skal også have indsigt i de understøttede Microsoft-produkter og dit Microsoft-miljø for at kunne medvirke til løsning af systemrelaterede problemer og hjælpe Microsoft med at analysere og håndtere serviceanmodninger.
- Du skal samarbejde med os om at planlægge benyttelsen af tjenester baseret på det serviceniveau, du købte.
- Du accepterer at give os besked om ændringer i de udpegede kontakter, der er angivet på din arbejdsordre.
- Vi kan bede dig om at identificere problemet og udføre aktiviteter til løsning heraf. Dette kan inkludere udførelse af netværkssporing, indhentning af fejlmeddelelser, indsamling af konfigurationsoplysninger, ændring af produktkonfigurationer, installation af nye softwareversioner eller nye komponenter eller ændring af processer.
- Du er ansvarlig for at sikkerhedskopiere dine data og for at rekonstruere filer, der er gået tabt eller er blevet ændret som følge af katastrofale fejl. Du er også ansvarlig for implementering af de procedurer, der er nødvendige for at sikre integriteten og sikkerheden af din software og dine data.

- Du skal, hvor det er muligt, svare på spørgeskemaer vedrørende kundetilfredshed, som vi eventuelt fra tid til anden leverer til dig angående serviceydelserne.
- Du er ansvarlig for eventuelle rejseudgifter og andre udgifter, der vedrører dine medarbejdere eller underleverandører.
- Din Serviceleveringsansvarlige kan bede dig om at opfylde andre forpligtelser, som er specifikke for den serviceydelse, du har købt.
- Du kan indsende anmodninger om proaktive serviceydelser sammen med eventuelle nødvendige/gældende data senest 60 dage før udløbsdatoen for den relevante Arbejdsordre.
- Du skal forsyne vores serviceleveringsteam (der kræves at være på stedet) med rimelig telefon- og højhastigheds internetadgang samt adgang til dine interne systemer og diagnosticeringsværktøjer.

© 2021 Microsoft Corporation. Alle rettigheder forbeholdes. Enhver anvendelse eller distribution af disse materialer uden udtrykkelig godkendelse fra Microsoft Corp. er strengt forbudt.

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

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